



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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.

Casa Tipan, Jhonatan Xavier y Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin

Departamento 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 2023

Latacunga

Reporte de verificación de contenido

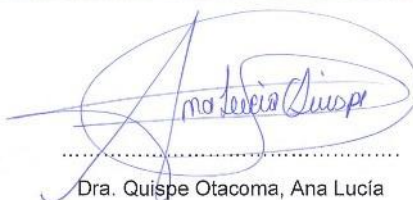
Document Information

Analyzed document Tesis Doc _Casa J_Veintimilla L.pdf (D173031350)
 Submitted 9/13/2023 3:55:00 PM
 Submitted by
 Submitter email jxcasa@espe.edu.ec
 Similarity 8%
 Analysis address mp.padilla.uta@analysis.urkund.com

Sources included in the report

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.urkund.com	6
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.urkund.com	1
W	URL: http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/18531/1/82T01397.pdf Fetched: 9/13/2023 3:57:00 PM	2
W	URL: https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf Fetched: 9/13/2023 3:56:00 PM	1
W	URL: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628051/Canaza_TA.pdf?sequence=3 Fetched: 12/3/2019 2:27:37 PM	2
SA	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / Tesis Cevallos y Chicaiza.pdf Document Tesis_Cevallos_y_Chicaiza.pdf (D173305985) Submitted by: iacevallos3@espe.edu.ec Receiver: mp.padilla.uta@analysis.urkund.com	1
W	URL: http://www.riesgooperacional.com/docs/37%20%20Art%25EDculo%20resumen%20latinoamerica.pdf Fetched: 9/13/2023 3:55:00 PM	2
W	URL: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucio%CC%81n-No.-SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.pdf Fetched: 9/13/2023 3:58:00 PM	2

Entire Document


 Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucía

C.C: 1600199002



Departamento de Ciencia Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **"Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi."** Fue realizado por los señores **Casa Tipan, Jhonatan Xavier y Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin**; 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 analizado 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 de 2023

Dra. Ana Lucía Quispe Otacoma

C. C: 1600199002



Departamento de Ciencia Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Casa Tipan, Jhonatan Xavier y Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin** con cédulas de ciudadanía N° 0504301946 y N° 0504443011, 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 cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en 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 de 2023

.....
Casa Tipan, Jhonatan Xavier

C.C.: 0504301946

.....
Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin

C.C.: 0504443011



Departamento de Ciencia Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotros, **Casa Tipan, Jhonatan Xavier y Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin** con cédulas de ciudadanía N° 0504301946 y N° 0504443011, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Título: 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**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 31 de agosto de 2023

Casa Tipan, Jhonatan Xavier

C.C.: 0504301946

Veintimilla Monje, Lisbeth Katerin

C.C.: 0504443011

Dedicatoria

A Dios por su amor incondicional, por tenernos con salud y permitirnos culminar una de las metas más importantes dentro de nuestra vida profesional.

A nuestros padres por habernos inculcado los valores como la responsabilidad, la dedicación, la perseverancia, respeto y sobre todo lucha constante.

A mi esposa y mi hija por su amor, apoyo y animo que me brindan día a día para alcanzar las metas profesionales y personales con éxito.

Jhonatan Casa

Dedicatoria

Este gran logro universitario alcanzado con mayor esfuerzo y varios días sin dormir, con gran orgullo se lo dedico a Dios, el que siempre me acompañado y me ha dado las fuerzas para seguir adelante bendiciéndome y guiándome hacia el camino correcto.

Se la dedico a mi madre, la mujer fuerte y luchadora que ha estado a mi lado siempre, que a pesar de cualquier cosa siempre va a velar por mi bienestar, la mujer por quien deseo salir adelante para apoyarla cuando me necesite.

A mi padrastro que, a pesar de los errores siempre me apoyado y ha estado en las buenas y las malas.

A mis hermanos que me han apoyado y me han dado la mayor felicidad con sus abrazos y su amor incondicional, cada uno me ayudó a convertirme en la persona que soy ahora y poder darles el mejor ejemplo para ellos.

A mi familia en general que gracias a ellos estoy donde estoy, se la dedico a todos ustedes con mucho amor.

Se los dedico este triunfo a cada uno de ustedes con amor.

Lisbeth Veintimilla

Agradecimiento

Primeramente y antes que nada a Dios, por protegernos, fortalecernos, darnos paciencia, sobre todo haber iluminado nuestras mentes y haber colocado las personas correctas en el momento correcto, sabemos que sin su bendición esta investigación no podía haberse realizado.

A nuestros padres por haber sido los principales autores de nuestra vida, por sus consejos, por su amor, por su dedicación, por su esfuerzo, gracias.

A nuestros hermanos, ya que, en el día a día con su presencia, respaldo y cariño nos impulsan para seguir adelante.

A nuestra familia por brindarnos su apoyo incondicional durante toda nuestra carrera.

A mi compañera de tesis, pero más que eso mi amiga Lisbeth Veintimilla, gracias por meterle ganas, por acompañarme en mis locuras, gracias por todos estos años en la universidad, gracias Toxica.

A mi esposa Neyda Checa: hoy quiero agradecerte por todo lo que hemos vivido, por todo el esfuerzo que has hecho por mí, por ser el soporte en mis días más cansados; estoy seguro que, sin tus palabras, tus regaños, tu apoyo no lo hubiera logrado, gracias mi amor Te amo.

Jhonatan Casa

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios y a la virgen que son mis pilares fundamentales y más importantes en mi vida que nunca me han dejado caer, que a pesar de las dificultades siempre me han mostrado el camino correcto y con amor han sanado mi corazón.

A mi madre Rebeca que me ha demostrado que siempre se debe confiar en una madre que, a pesar de cualquier cosa me va apoyar sin perjuicio para verme feliz, te amo mucho, gracias.

Mi hermano Sebastián y mi hermana Damaris que son lo más importante en mi vida, que todo lo que hago es para darles un ejemplo a seguir y que se sientan orgullos de mí. A mis abuelitos que siempre han estado presente y me han ayudado en cada paso que he dado, a mis tías que me han alentado a seguir adelante, a todos mis primos que nunca me han dejado sola, más que mis primos han sido mis hermanos, gracias por sus consejos. A mí prima Anahí que ha sido como mi hermana que siempre ha estado a mi lado.

A mi compañero de tesis Jhonatan, por ser ese apoyo que necesitaba y brindarme su amistad incondicional. A todos mis amigos que son como mi familia que siempre han estado para mí, apoyándome, alentándome a seguir adelante.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, a sus docentes que me impartieron sus conocimientos y ayudaron a cumplir este sueño y especialmente mi tutora Anita Quispe que nos encamino y apoyo en todo momento.

Lisbeth Veintimilla

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	1
Reporte de verificación de contenido	2
Certificación	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Agradecimiento	9
Índice de contenidos.....	10
Índice de tablas	17
Índice de figuras.....	20
Resumen	22
Abstract.....	23
Capítulo I: Problema de investigación	24
Tema de investigación	24
Alcance de la investigación.....	24
Planteamiento del problema.....	24
<i>Macro</i>	24
<i>Meso</i>.....	26

<i>Micro</i>	29
<i>Árbol de problemas</i>	31
<i>Análisis Crítico</i>	32
<i>Prognosis</i>	32
<i>Formulación del problema</i>	32
Justificación e importancia	32
Objetivos.....	33
<i>Objetivo General</i>	33
<i>Objetivos Específicos</i>	33
Hipótesis.....	34
<i>Hipótesis Nula (Ho)</i>	34
<i>Hipótesis Alternativa (H1)</i>	34
Variables de Investigación	34
<i>Variable independiente</i>	34
<i>Variable dependiente</i>	34
Cuadro de Operacionalización de las variables.....	36
Capitulo II: Marco teórico.....	38
Antecedentes Investigativos	38
Bases Teóricas.....	40
<i>Teoría de Control Interno de Holmes en 1987</i>	40
<i>Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell</i>	41
<i>Teoría del Riesgo</i>	41

Bases Conceptuales	42
<i>Variable Independiente</i>	42
Modelos de Control Interno.	43
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	44
<i>Gobierno y cultura.</i>	44
<i>Estrategia y establecimiento de objetivos.</i>	44
<i>Desempeño.</i>	44
Revisar y ajustar	44
Información, comunicación y reporte	45
Estructura Organizacional. Procesos	45
Clasificación del control interno.	45
Componentes del control interno.....	47
Modelos de Control Interno.	49
<i>COSO I.</i>	49
<i>COSO II -2004.</i>	49
<i>COSO III-2013.</i>	53
<i>COSO ERM 2017.</i>	55
Componentes COSO ERM 2017.	56
<i>Componente de gobierno y cultura.</i>	56
<i>Componente estrategia y objetivos.</i>	57
<i>Componente de revisión y monitoreo.</i>	59

<i>Componente de información, comunicación y reporte</i>	60
<i>Relación entre la gestión de riesgos y el COSO ERM 2017</i>	61
Manuales o Normas de procedimiento.....	65
Organigramas.....	66
Manuales de Funciones.....	66
Matriz de Autorizaciones.....	67
Clasificación de control interno.....	69
Objetivos de control contable interno.....	70
<i>Variable dependiente</i>	71
Definición de riesgo operativo.....	71
Fuentes de riesgo operativo.....	71
<i>Procesos internos</i>	71
<i>Personas</i>	72
<i>Tecnología de la información</i>	72
<i>Eventos externos</i>	72
<i>Fraude Interno</i>	72
<i>Fraude Externo</i>	73
<i>Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo</i>	73
<i>Clientes, productos y prácticas empresariales</i>	73
<i>Daños a activos materiales</i>	73
<i>Interrupción del negocio y fallos en los sistemas</i>	73

	14
<i>Ejecución, entrega y gestión de procesos.....</i>	73
Normativa legal	76
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	76
<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	78
<i>Resolución No. seps-igt-ir-igj-2018-0279.....</i>	79
Capítulo III: Metodología	89
Enfoque de la investigación	89
<i>Cuantitativo</i>	89
<i>Cualitativa.....</i>	90
Modalidad de la investigación.....	90
<i>Investigación de campo.....</i>	90
<i>Investigación Bibliográfica - Documental.....</i>	90
Nivel o tipo de investigación	91
<i>Investigación Correlacional.....</i>	91
<i>Investigación Descriptiva</i>	91
Población y muestra	92
<i>Población.....</i>	92
<i>Muestra</i>	98
Técnicas e instrumentos de investigación.....	98
<i>Recolección de datos.....</i>	98
<i>Fuentes de Información.....</i>	99
Método Estadístico Software estadístico SPSS.....	100

Capítulo IV: Resultados de la investigación	101
Tabulación de los Resultados	101
Análisis e Interpretación de Resultados	102
Comprobación de Hipótesis	125
<i>Hipótesis planteada</i>	125
<i>Combinación de preguntas</i>	126
<i>Análisis de valores</i>	129
<i>Parámetros de decisión</i>	129
Conclusiones	130
Capítulo V: Propuesta	131
Título de la propuesta	131
Datos Informativos	131
<i>Institución Ejecutora</i>	131
<i>Beneficiarios</i>	131
Antecedentes de la propuesta	131
Justificación de la Propuesta	132
Objetivos de la Propuesta	134
<i>Objetivo General</i>	134
<i>Objetivos Específicos</i>	134
Fundamentación de la Propuesta	135
<i>Fundamentos Conceptuales</i>	135
<i>Sector Financiero</i>	135

<i>Cooperativas</i>	135
<i>Control Interno</i>	137
<i>COSO ERM – 2017 (Gestión de Riesgos)</i>	138
Hoja de cálculo para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos de la línea de microfinanzas, según COSO ERM-2017.....	139
<i>Paso 1: Identificación de Riesgos</i>	139
<i>Paso 2: Evaluación de Riesgos</i>	139
<i>Paso 3: Evaluación de Controles Internos</i>	140
<i>Paso 4: Riesgo Residual</i>	140
<i>Paso 5: Acciones de Mitigación y Seguimiento</i>	140
Procedimientos de evaluación de crédito	146
<i>Programa de Capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos Línea de Microfinanzas (Modalidad Virtual)</i>	148
<i>Formato de planificación para el programa de capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos Crediticios en modalidad virtual</i>	149
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	152
Conclusiones.....	152
Recomendaciones	153
Bibliografía	154
Anexos	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmentación de entidades del SFPS, año 2022	28
Tabla 2 Puntos de atención del sector financiero popular y solidario	29
Tabla 3 Operacionalización de la variable Dependiente	36
Tabla 4 Operacionalización de la variable Independiente	37
Tabla 5 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos	93
Tabla 6 Resumen de datos.....	98
Tabla 7 Número de encuestas aplicadas	101
Tabla 8 Cargos de los encuestados.....	103
Tabla 9 Ubicación de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos	104
Tabla 10 Cumplimiento de objetivos estratégicos	105
Tabla 11 Medición del riesgo operacional.....	106
Tabla 12 Modelos de evaluación del control interno	106
Tabla 13 Delimitación de funciones de cada departamento de la cooperativa	108
Tabla 14 Evaluación del control interno dentro de la cooperativa	109
Tabla 15 Gestión de control interno dentro de la cooperativa	110
Tabla 16 Frecuencia de evaluaciones al control interno	110
Tabla 17 Porcentaje de aplicación al control interno.....	111
Tabla 18 Sistema de riesgo operativo (SIGRO).....	113
Tabla 19 Etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO).....	114

Tabla 20 <i>Riesgo operacional dentro de la cooperativa</i>	115
Tabla 21 <i>Manual de riesgo operativo</i>	116
Tabla 22 <i>Riesgo operativo en los procesos de las líneas de negocio</i>	116
Tabla 23 <i>Factores de riesgo operativo</i>	118
Tabla 24 <i>Procesos de optimización de recursos</i>	119
Tabla 25 <i>Inducciones a los colaboradores dentro de la cooperativa</i>	120
Tabla 26 <i>Evaluación a los errores humanos</i>	121
Tabla 27 <i>Capacitación en tecnologías informáticas dentro de la cooperativa</i>	121
Tabla 28 <i>Fallas en el software de la cooperativa</i>	122
Tabla 29 <i>Seguros contra eventos externos</i>	123
Tabla 30 <i>Personal para el plan de contingencia y continuidad</i>	123
Tabla 31 <i>Frecuencia de capacitaciones para disminución del riesgo operacional</i>	124
Tabla 32 <i>Sistema evaluación en riesgos operacionales</i>	125
Tabla 33 <i>Tabla cruzada pregunta 4 y pregunta 10 de la encuesta</i>	127
Tabla 34 <i>Prueba del chi – cuadrado</i>	128
Tabla 35 <i>Distribución del Chi Cuadrado</i>	129
Tabla 36 <i>Nivel de riesgo inherente</i>	140
Tabla 37 <i>Gobierno y cultura</i>	141
Tabla 38 <i>Estrategia y establecimiento de objetivos</i>	142
Tabla 39 <i>Desempeño</i>	143

Tabla 40 <i>Evaluación y revisión</i>	144
Tabla 41 <i>Información, comunicación y reporte</i>	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Distribución Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmento – SEPS</i>	27
Figura 2 <i>Niveles jerárquicos de las variables</i>	35
Figura 3 <i>Evolución de los marcos COSO y COSO ERM</i>	49
Figura 4 <i>Principios del COSO ERM 2017</i>	57
Figura 5 <i>Principios del COSO ERM 2017</i>	58
Figura 6 <i>Principios del COSO ERM 2017</i>	58
Figura 7 <i>Principios del COSO ERM 2017</i>	60
Figura 8 <i>Principios del COSO ERM 2017</i>	61
Figura 9 <i>Clasificación de control interno</i>	69
Figura 10 <i>Cargo de la cooperativa</i>	103
Figura 11 <i>Dirección de la cooperativa</i>	104
Figura 12 <i>Pregunta 3 de la encuesta</i>	107
Figura 13 <i>Pregunta 4 de la encuesta</i>	108
Figura 14 <i>Pregunta 5 de la encuesta</i>	109
Figura 15 <i>Pregunta 7 de la encuesta</i>	111
Figura 16 <i>Pregunta 8 de la encuesta</i>	112
Figura 17 <i>Pregunta 9 de la encuesta</i>	113
Figura 18 <i>Pregunta 10 de la encuesta</i>	114
Figura 19 <i>Pregunta 11 de la encuesta</i>	115

Figura 20 <i>Pregunta 13 de la encuesta</i>	117
Figura 21 <i>Pregunta 14 de la encuesta</i>	118
Figura 22 <i>Pregunta 15 de la encuesta</i>	119
Figura 23 <i>Pregunta 19 de la encuesta</i>	122
Figura 24 <i>Pregunta 22 de la encuesta</i>	124

Resumen

Nuestro tema de investigación tiene como propósito analizar el control interno y su efecto en el riesgo operacional, a través de una investigación cualitativa y cuantitativa, con el fin de evaluar la gestión de control interno y como esta afecta a los riesgos operacionales dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos en la provincia de Cotopaxi. Consideramos como problemática que en la provincia de Cotopaxi se encuentra en vías de desarrollo y por lo tanto requieren de créditos de inversiones, de un flujo de dinero en efectivo para poder ejecutar sus ideas, por lo cual es de suma importancia saber cómo las cooperativas enfrentan los riesgos operativos ya que estos afectarían directamente en el desempeño de la cooperativa y el buen o mal desempeño tendrá consecuencias sobre la población con menos o más créditos o credibilidad para el ahorro. Para esto tomamos en cuenta el marco legal haciendo énfasis en el control interno y en el riesgo operativo. Para poder recolectar la información necesaria utilizamos la herramienta de investigación (encuesta) la cual abarca a 14 cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos conformada por 21 preguntas, dichas encuestas fueron realizadas por los gerentes, jefes de agencia y auditores dentro de los cantones de la provincia de Cotopaxi.

Palabras Clave: Gestión de control interno, Riesgo Operativo, Coso ERM 2017

Abstract

The purpose of our research topic is to analyze internal control and its effect on operational risk, through qualitative and quantitative research, in order to evaluate internal control management and how it affects operational risks within the savings and credit cooperatives of segment two in the province of Cotopaxi. We consider as a problem that in the province of Cotopaxi is in the process of development and therefore require investment credits, cash flow to implement their ideas, so it is extremely important to know how the cooperatives face operational risks as these will directly affect the performance of the cooperative and the good or bad performance will have consequences on the population with less or more credit or credibility for savings. For this purpose, we took into account the legal framework with emphasis on internal control and operational risk. In order to collect the necessary information, we used the research tool (survey) which covered 14 savings and credit cooperatives of segment two and consisted of 21 questions, these surveys were conducted by managers, agency heads and auditors in the cantons of the province of Cotopaxi.

Key words: Internal control management, Operational risk, Coso ERM 2017.

Capítulo I

Problema de investigación

Tema de investigación

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.

Alcance de la investigación

El presente trabajo de investigación estima que implementar una herramienta de control interno ayuda a las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) del segmento dos a mitigar los riesgos operacionales.

El alcance de estudio se limita a 14 entidades COAC del segmento dos de las 58 que existen en Ecuador, específicamente las cooperativas que se encuentran ubicadas dentro de la provincia de Cotopaxi para lo cual utilizamos diferentes instrumentos de investigación en un periodo de tres meses.

Planteamiento del problema

Macro

La globalización tiene un enorme impacto en todas las empresas, la globalización se refiere a la transición a una economía global y está marcada por el símbolo de la red global que le permite aumentar la eficiencia y eficacia de sus procesos de producción, reorganización del trabajo de las empresas, así como nuevas y mejores relaciones entre la empresa, el proveedor y el cliente (Andrango, 2020).

Las COAC tienen orígenes en Latinoamérica a partir de los mediados del siglo XIX a pesar de que la primera cooperativa se formara en 1844 en Inglaterra se sabe que en México y Venezuela ya existían cajas que proporcionaban ahorro y también el servicio de crédito a la población en general.

La influencia que tuvo el cooperativismo en el crecimiento económico y social de los países latinoamericanos ha ido creciendo de manera gradual con las primeras experiencias en el país de Argentina, siendo una de ellas “El Hogar Obrero”. Tomando en cuenta esta experiencia, a la que se suman las de México y Venezuela, se cree que el cooperativismo en América Latina tenía emprendimientos cooperativos antes de la experiencia inglesa, y que estas recibieron la influencia de inmigrantes europeos. Y fue a partir de la crisis de los años treinta que el modelo se desarrolló como opción de organización social y empresarial, y entra en vigor con el fin de ayudar a las necesidades de la población. 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.

Sin embargo, lograr este posicionamiento cooperativo no ha sido fácil en todos los países. Por lo cual actualmente existen políticas que los gobiernos implantan que son poco amigables con el sector cooperativo. Es indiscutible que las cooperativas han formado parte de la historia de los países de la región, creando empresas y empleos, así como aportes para el crecimiento social y financiero de cada uno. La proporción de personas que participan de forma directa o indirecta en el sector cooperativo en cada nación de la región refleja que el cooperativismo forma parte arraigada en la cultura económica y social de todo América Latina.

A lo largo de su historia, el concepto y la importancia del cooperativismo han sido interpretados y apreciados de diversas maneras. Esto se debe no solo a que cada período histórico ha establecido condiciones para su evolución basadas en las formas específicas de integración y en la percepción social que ha tenido en diferentes contextos y culturas, sino también porque es una entidad surgida de la habilidad organizativa y participativa de la población para abordar cuestiones laborales, de subsistencia y de mejora de la calidad de vida.

Meso

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 (Estrella, 2021).

El Cooperativismo constituye un movimiento socioeconómico fundamentado en valores y principios que promueven la igualdad y la equidad. Los miembros se reúnen y se afilian de manera voluntaria a cooperativas de propiedad compartida y gestionadas democráticamente, con el propósito de abordar sus requerimientos y aspiraciones tanto económicas como sociales y culturales.

Las cooperativas están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en este contexto según la Constitución de la República del Ecuador (2008) afirma que:

Art. 283.- Establece que el sistema económico es social y solidario y se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la constitución determine, para el caso de la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores cuenta con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargan de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas.

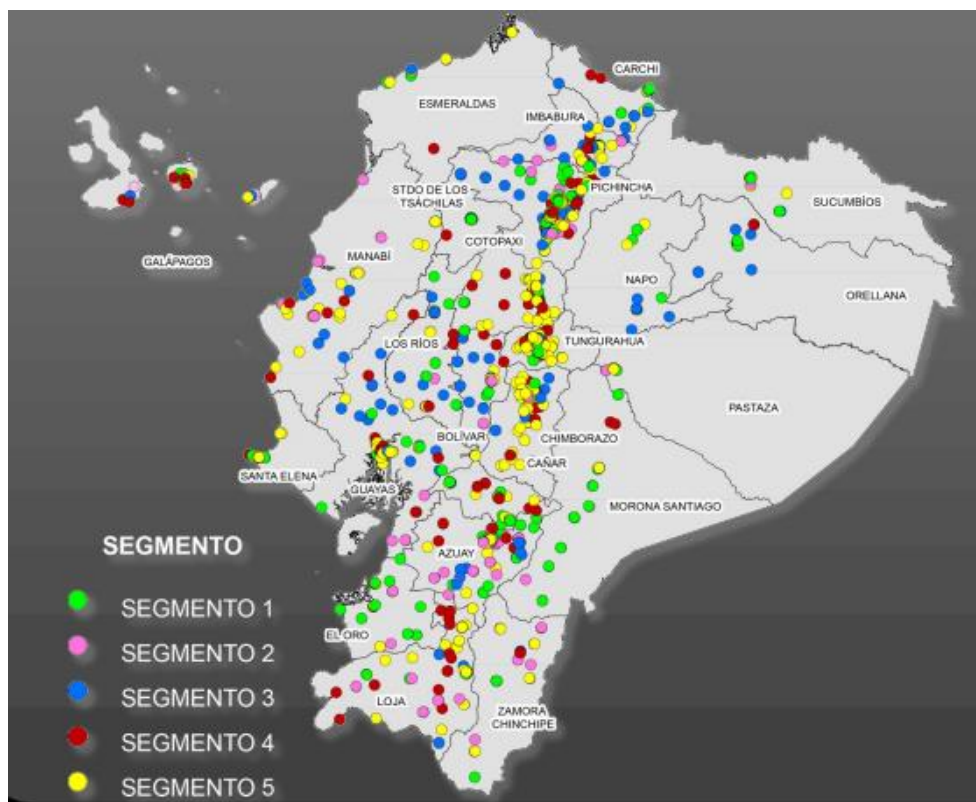
La promulgación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, la cual se efectuó el 10 de mayo de 2011, marcó el cimiento esencial para la regulación de las cooperativas de ahorro y

crédito en el país. Esta ley fue complementada por la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el mismo año. Con la implementación del Código Orgánico Monetario y Financiero, se estableció el marco administrativo y legal que rige a las instituciones financieras cooperativas.

En el Ecuador al año 2023 con mes de corte en julio cuenta con 418 cooperativas de ahorro y crédito, mismas que están divididas en cinco segmentos tomando en cuenta que en el segmento uno se consideró a las mutualistas dentro de sus informes.

Figura 1

Distribución Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmento – SEPS



Nota. La figura muestra las cooperativas por segmentos. Fuente: SEPS (2023)

La Resolución No. 521-2019-F fue emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En dicha resolución se introdujeron reformas a la Norma que regula la segmentación de las entidades pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), conforme a los datos proporcionados por las diversas entidades que componen el Sector Financiero Popular y Solidario, ha llevado a cabo la actualización de la segmentación correspondiente al año 2022.

SEPS (2018) en el Art. 1 menciona “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:” De acuerdo a la nueva normativa emitida por los entes de control nos encontramos.

Tabla 1

Segmentación de entidades del SFPS, año 2022

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000.00
2	Mayor a 20'000.000.00 hasta 80'000.000.00
3	Mayor a 5'000.000.00 hasta 20'000.000.00
4	Mayor a 1'000.000.00 hasta 5'000.000.00
5	Hasta 1'000.000.00

Nota. La tabla muestra los activos de cada segmento de las cooperativas.

- El 95,5% de cantones en la actualidad cuentan con al menos un punto de atención.
- El 98,9% de la población vive en cantones donde existe al menos un punto de atención.

Tabla 2*Puntos de atención del sector financiero popular y solidario*

Segmento	Matriz	Agencia	Sucursal	Cajero automático	Otros	TOTAL
Segmento 1	47	787	105	1748	1192	3879
Segmento 2	48	271	49	50	41	459
Segmento 3	91	239	50	4	34	418
Segmento 4	157	145	9	3	32	346
Segmento 5	108	29	2	1	3	143
TOTAL	451	1471	215	1806	1302	5245

Nota. La tabla muestra Puntos de atención del sector financiero popular y solidario

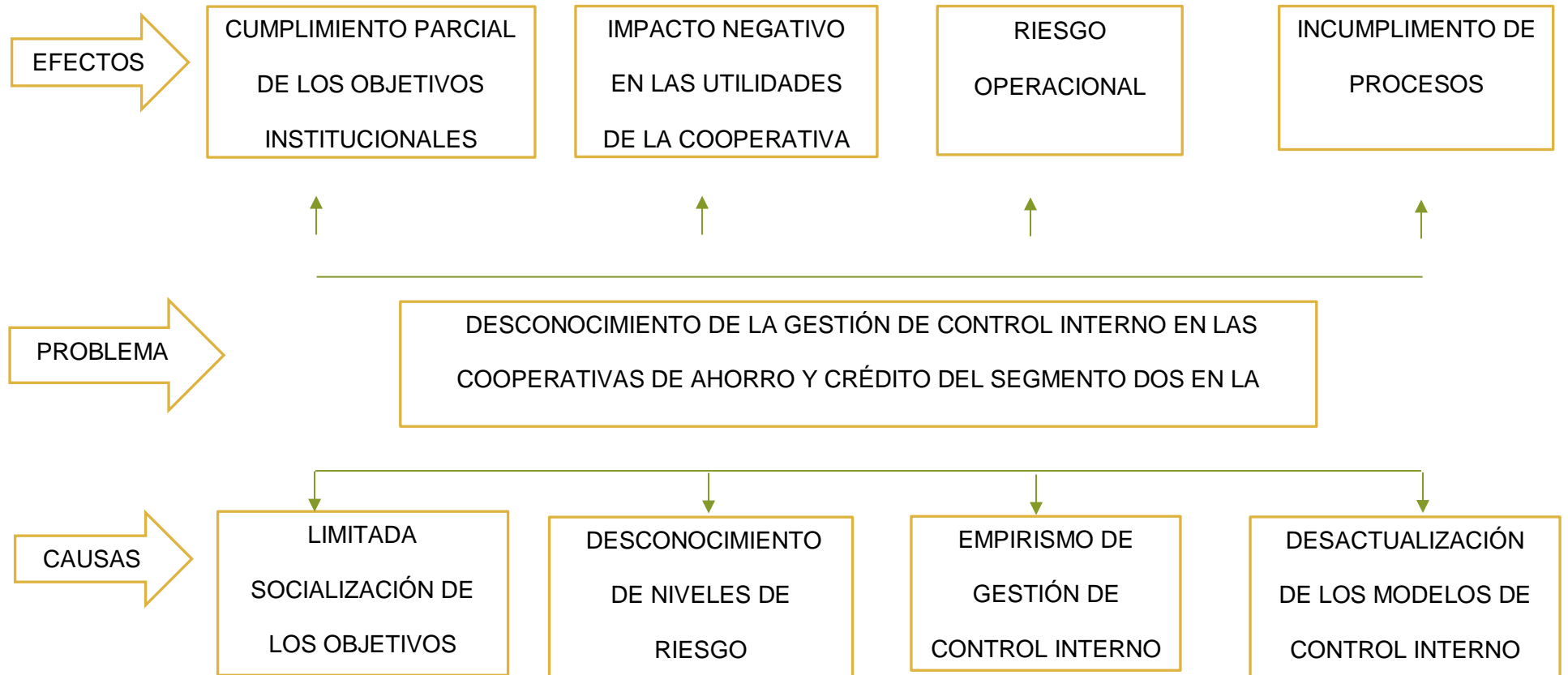
Micro

La provincia de Cotopaxi se fundó como tal el primero de abril de 1851, la conformaban dos cantones: Latacunga (capital) y Ambato; para octubre de aquel año se la cambia a provincia de León, como homenaje al filántropo latacungueño Dr. Vicente León y Arguelles. Un año después, en 1852 se crea el cantón Pujilí, incorporándose como tercer cantón de la nascente provincia según el autor (García, 2004) el resto de cantones se fundaron (García, 2004) “Salcedo (19 de septiembre de 1919), Pangua (31 de mayo de 1938), Saquisilí (18 de octubre de 1943), La Maná (24 de abril de 1986), y Sigchos (4 de agosto de 1992). Quedando la provincia de Cotopaxi en la actualidad conformada por 7 cantones: Latacunga, Pujilí, Salcedo, Pangua, Saquisilí, La Maná y Sigchos”

Al 01 de julio del 2022 de acuerdo al catastro de entidades activas realizado por SEPS, 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.

Cotopaxi se presenta como una provincia en proceso de desarrollo, lo que concede una significativa relevancia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en su progreso. Estas entidades desempeñan una función crucial en el crecimiento, otorgando confiabilidad a sus socios y clientes, cuyo apoyo económico contribuye a la mejora del sistema productivo tanto a nivel provincial como urbano. En este contexto, la minimización de los riesgos operativos que enfrenta la cooperativa adquiere una importancia crucial. Lograr esta meta depende en gran medida de una gestión efectiva del Control Interno.

Árbol de problemas



Análisis Crítico

Después de analizar el árbol de problemas hemos encontrado que la falta de Gestión de Control Interno posiblemente es a causa de una limitada socialización de los objetivos institucionales, un inadecuado uso de las TIC'S, el empirismo de la gestión de control interno y la desactualización de la normativa por parte del personal.

Prognosis

Si no se da una solución a nuestra problemática en estudio como es la gestión del control interno y su impacto en la evaluación del riesgo operacional continuaran el incumplimiento de los objetivos institucionales, deficiencias de calidad en los servicios financieros, efectos negativos en la reputación de la organización, afectación a la integridad de información, dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Cotopaxi.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de incidencia entre la gestión de control interno y el riesgo operacional?

¿Cómo mitigar los riesgos operacionales?

Para lo cual se estableció las siguientes variables:

- Variable independiente: Gestión de Control Interno
- Variable dependiente: Riesgo Operacional

Justificación e importancia

Este estudio se llevará a cabo en las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen al segundo segmento y operan en la provincia de Cotopaxi. El propósito principal de esta investigación es evaluar cómo la gestión del control interno impacta en los riesgos operacionales. Para lograr este objetivo, se empleará una herramienta diseñada para

administrar el control interno y reducir los riesgos operacionales más críticos presentes en estas cooperativas.

Los resultados obtenidos de este estudio serán útiles para tomar decisiones informadas con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión del control interno en estas cooperativas. Además, contribuirán al desarrollo económico de la provincia de Cotopaxi al proporcionar pautas valiosas para mejorar la administración financiera y operativa en estas instituciones.

La gestión de control interno se basa en el planteamiento de un futuro anhelado y respecto a eso se establecen alternativas de acción para después ser examinadas y decidir los pasos a seguir que posibiliten alcanzar los objetivos planteados, esto con el fin de que una cooperativa pueda realizar varios procedimientos desde lo más simple hacia lo más complejo dependiendo del medio en que se aplique.

Los favorecidos 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.

Objetivos

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.

Hipótesis

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 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.

Variables de Investigación

Variable independiente

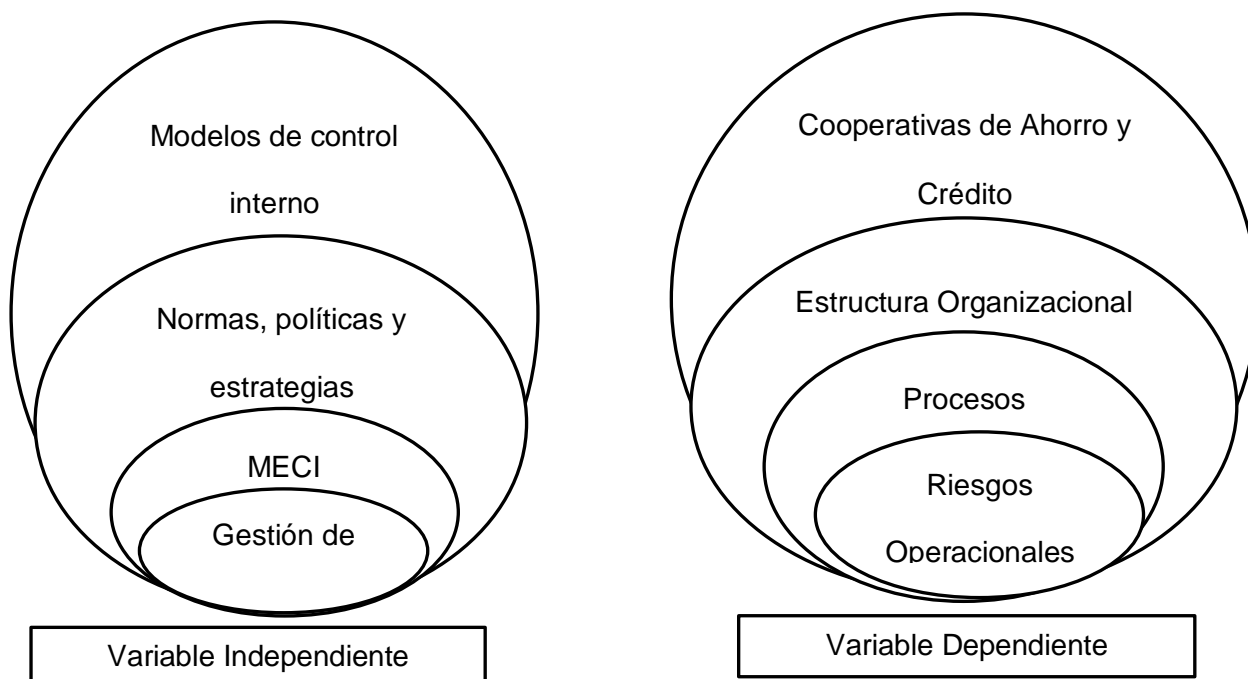
Gestión de Control Interno

Variable dependiente

Riesgo Operacional

Figura 2

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 3

Operacionalización de la variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas Instrumentos
Riesgo Operacional: 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. El riesgo operativo no incluye los originados por el entorno político, económico y social, los riesgos sistémicos, estratégico y de reputación (SEPS, 2018).	Recurso Humano	Número de personas capacitadas	¿Cuántas personas del personal tienen capacitación en el riesgo operacional? ¿La cooperativa con cuanto personal trabaja?	Encuestas Cuestionario
		Personas que trabajan dentro de la cooperativa	¿Con cuántos departamentos cuenta la cooperativa?	
	Escasos procesos	Cuantos procesos aplica la cooperativa	¿Número de procesos que tiene la cooperativa?	
		Tipificación de los procesos cooperativos	¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos?	
Plataformas tecnológicas	Identificación de procesos fallidos por culpa del sistema	¿Cuántos procesos han fallado por el sistema?		
	Software de la cooperativa	¿Se puede identificar si el error fue humano o sistema?		
			Que software utiliza la cooperativa	

Nota. En la tabla muestra la estructuración de la variable dependiente dentro del marco investigativo.

Tabla 4*Operacionalización de la variable Independiente*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas Instrumentos
Control Interno: El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñán Gaitán, 2021, p.19).	Proteger Activos Información confiable Conjunto de procedimientos	Inventarios de los activos de la cooperativa Solvencia de la cooperativa Numero de evaluaciones al año que se realiza a la información Control interno	¿La cooperativa sabe con cuantos activos cuenta? ¿La cooperativa cuenta con la solvencia para desenvolver sus actividades? ¿Cuántas veces al año se realiza una auditoría interna? ¿Qué controles internos lleva acabo la cooperativa en el transcurso de sus actividades?	Encuestas Cuestionario

Nota. En la tabla muestra estructuración de la variable independiente dentro del marco investigativo.

Capítulo II

Marco teórico

Antecedentes Investigativos

Actualmente existen diversos proyectos similares que nos ayudaran a poder resolver nuestro problema investigativo, las cuales se encuentran en su gran mayoría dentro de los repositorios de las universidades por lo cual citaremos algunos:

De acuerdo a Vargas (2018) en su tema: “El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016” que se planteó como objetivo principal: “Evaluar el grado de contribución del Control Interno en la Gestión del Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016; para la identificación de factores claves de éxito”. Luego de haber terminado su investigación logro tener algunas conclusiones de mucha relevancia para esta investigación como son: “las instituciones cuentan con un sistema que mide el control interno pero no todas las entidades han socializado este sistema y su eficacia es media, los empleados de las instituciones han sido parcialmente socializados sobre la importancia del control interno lo que en cuatro entidades la colaboración de estos regular, también los funcionarios reciben talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) trimestralmente” y “Casi siempre es eficiente el seguimiento que realiza la cooperativa a los riesgos operativos, pero para los auditores internos los factores internos que tienen relevancia y producen perdidas es la escasa formación del recurso humano y la alta rotación de esta”

Acorde a estas conclusiones vemos que el control interno va de la mano con los riesgos operativos es de tal importancia que la elevada eficiencia del control interno disminuirá significativamente los riesgos operacionales dentro de las instituciones financieras.

En otra fuente de investigación nos encontramos con el tema de Telenchana (2017) con su tema: “La gestión financiera y la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito, segmento 3, zonal 3.” Que tiene como objetivo principal “Analizar el efecto que tiene la Gestión Financiera, en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito” y pudo llegar a la conclusión una vez terminada su investigación “Los factores que inciden en la inadecuada gestión financiera en el manejo integral de las instituciones, se determina que las organizaciones no cuentan con una gestión financiera adecuada, esto se debe a una deficiente planificación, organización y dirección y control de los recursos financieros, que impiden que se dé el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la rentabilidad económica, social, y productiva”.

Aquí podemos comprobar que un adecuado control interno, una adecuada planificación, una comunicación asertiva puede disminuir significativamente los riesgos operativos que la cooperativa pueda tener, esto será de gran ayuda primeramente para la comunidad ya que serán los beneficiarios directos de la confiabilidad que la cooperativa representa, como segundo beneficiarios la misma cooperativa ya que tendrá la confianza de la gente y al mismo tiempo cumplirá con sus objetivos institucionales y finalmente al país al poder tener flujo de efectivo, estabilidad económica dentro del territorio.

Mientras tanto en el trabajo del autor Núñez (2022) “Análisis del riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular de la ciudad de Ambato, año 2022” se planteó el objetivo “aplicación del COSO II para proponer recomendaciones y alternativas que permitan reducir o mitigar el impacto de dicho riesgo en las operaciones de la cooperativa.” Y logro tener las siguientes conclusiones “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., posee debilidad en los controles internos en el componente personal, debido a que no capacita y motiva a los empleados, generando ineficiencia en el desempeño de sus actividades, siendo vulnerable al impacto del riesgo operativo, además no se implementan controles eficientes por

lo que existen puntos críticos en los procesos, tecnología de la información y eventos externos.”; “Se determinó que la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., debe segmentar de forma adecuada las líneas de responsabilidad y evaluar el cumplimiento de las funciones y procesos asignados a cada puesto de trabajo, con la finalidad de generar eficiencia operativa mejorando la productividad y por ende incrementar rendimiento adecuado de sus empleados”.

Basándonos en la información proporcionada, es evidente que el riesgo operativo surge debido a diversas razones, como la falta de capacitación del personal, procesos no estandarizados, fallas en los sistemas y factores imprevistos para la cooperativa. Estos factores tienen un impacto directo en los objetivos de la organización. Para abordar esta problemática, resulta crucial implementar normativas y reglamentos que permitan reducir de manera efectiva el riesgo operativo y mitigar su impacto en las operaciones y metas de la cooperativa.

Bases Teóricas

Teoría de Control Interno de Holmes en 1987

Nos explica que el control interno es una obligación que depende del gerente y sirve para conservar en buen recaudo los bienes de la entidad además de vigilar y garantizar su protección y buena administración de los mismos para evitar todo tipo de fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer tantos trabajadores, empleados, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia (Rosas, 2021, p. 28).

Es de gran ayuda tener diseñado y ejecutado un proceso de control interno por los encargados de la entidad para evitar posibles inconvenientes en el futuro y así asegurar para evitar posibles fraudes o riesgos.

Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell

Para estos autores la teoría de control interno es de suma importancia porque permite detectar los errores que se puedan presentar en las actividades y así poder corregir a tiempo dichas faltas en beneficio de la empresa ya que se corregirá a tiempo el error y evitara que en un futuro no se vuelvan a repetir ahorrando tiempos y costos para la empresa.

Además de todo esto se puede decir que dichos controles diseñados de forma sistemática por las empresas son a causa de la necesidad de implementar controles administrativos en todo y cada uno de sus operaciones diarias a realizar en bien del correcto funcionamiento de la empresa y con el objetivo de reducir considerablemente el riesgo de pérdidas o en todo caso darse en cuenta con anticipación de los riesgos que se puedan suceder en el transcurso de las operaciones a desarrollar. Hay que tener en cuenta además que cualquiera aplicación de control que quedamos implementar para una mejor organización y desarrollo correcto; siempre existe posibilidades de que se presenten situaciones que no estaban previstas y es aquí donde debemos estar preparados para que el efecto sea el mínimo y el riesgo de pérdidas también sea el menos pensado (Olaya Rosas, 2021).

En cuanto a lo explicado por Koontz y O'Donnell podemos deducir que un control interno detecta errores que se encuentran al transcurso de las actividades, por lo tanto beneficia a todas las organizaciones que tienen un fin en común que es tratar de mitigar los riesgos ahorrando tiempo y esto se puede hacerlo en conjunto con los colaboradores, ya que es importante que tengan conocimiento de cuáles son los objetivos de la entidad para coordinar actividades y poder llegar a la meta.

Teoría del Riesgo

A mediados del siglo XIX se hablaba de una sociedad de riesgo; Según Beck (1998), el riesgo proviene del hecho de que la modernización industrial se transforme en amenazas sociales, económicas y políticas. Algo similar explica Mir Soler (1999), cuando la sociedad

moderna comienza a crear riqueza ya distribuirla de manera desigual, lo que acarrea consecuencias sociales, al tiempo que añade como principio racional que la riqueza implica riesgo.

La investigación de García Acosta (2005) a partir del trabajo de Jacques Thyessquien (1978) explica que el riesgo se divide en 3 etapas derivadas del miedo, la primera etapa nació en 1970 cuando la humanidad vivía de enfermedades y epidemias. La segunda etapa se manifiesta en el proceso de industrialización, encarnado en el carácter desestabilizador de las revoluciones industrial y francesa, y la tercera etapa se denomina riesgo intolerable, porque las consecuencias son problemas económicos, nucleares y biológicos que se han presentado en las naciones.

Para Luhmman (1996) el riesgo es el resultado de la toma de decisiones; procede de un problema que involucra probabilidades conocidas y posibles; y que cada solución conlleva a una respuesta. El problema y la respuesta suscita de un hecho y su derivación es incierta, y su único beneficio es la seguridad ante la decisión tomada (Espín Ortega, 2021).

Bases Conceptuales

Variable Independiente

La gestión de Control Interno es el control interno y su gestión son dos términos muy distintos que por sí solos tienen definiciones diferentes, por eso primero definiremos que es el control interno para después hablar de la gestión, para así poder obtener un concepto propio de lo que es gestión del control interno.

De acuerdo a Ramón (2001) citados por Mendoza (2018) nos dice que “El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el

cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos”

Para Benavides (2011) con respecto a gestión dice que: Estas son directrices que dirigen la acción, la planificación, la anticipación y la asignación de recursos y esfuerzos hacia los objetivos que se buscan alcanzar. Se refieren a la secuencia de actividades que deben llevarse a cabo para lograr esos objetivos, junto con el tiempo necesario para completar cada una de sus etapas, y abarcan todos los eventos relacionados con su logro.

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 que todo lo que se realice sea en llegar a los objetivos previamente planteado.

Modelos de Control Interno. Desde la década de 1990, varios modelos de control identificaron una nueva corriente de pensamiento con un concepto más amplio de organización, involucrando una participación más amplia de ejecutivos, gerentes y empleados en empresas y organizaciones de todo el mundo. Estos modelos se han desarrollado con la idea de que proporcionan una base sólida para el éxito de una organización cuando se ejecutan de acuerdo con los criterios necesarios y la comprensión profesional.

Se han divulgado múltiples modelos de Control, además de numerosos principios para lograr una gobernanza corporativa más sólida. Entre los modelos más reconocidos se encuentran el COSO (EE. UU.), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), el King (Sudáfrica) y el MICIL (adaptación del COSO para América Latina). Entre estos, los modelos COSO, COCO y MICIL son los más ampliamente adoptados en empresas del continente americano.

Coopers & Lybrand (1997:04), define al control interno desde la perspectiva del COSO así: Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Gobierno y cultura. La dirección ejecutiva establece el tono para la organización al resaltar la relevancia y definir las responsabilidades de supervisión del ERM (Enterprise Risk Management, por sus siglas en inglés). La cultura se refiere a los valores éticos, los comportamientos deseables y la comprensión del riesgo en el seno de una entidad.

Estrategia y establecimiento de objetivos. La necesidad de asumir riesgos está definida y en sintonía con la estrategia, al mismo tiempo que los objetivos comerciales ponen en práctica esa estrategia y sirven como la base para identificar, evaluar y abordar los riesgos.

Desempeño. Los riesgos que podrían impactar en los objetivos empresariales necesitan ser analizados y evaluados. Además, deben ser clasificados según su gravedad. A continuación, la organización documenta la cantidad de riesgos que enfrenta y determina la manera en que responderá a cada uno de ellos.

Revisar y ajustar

- Al analizar el desempeño, una organización puede determinar qué tan bien se están desempeñando los componentes de ERM a lo largo del tiempo y qué ajustes o mejoras se requerirán para cambios significativos.

Información, comunicación y reporte

- ERM 2017 se basa en un proceso en el que obtiene y comparte la información que necesita, tanto de fuentes internas como externas, arriba, abajo y en toda la organización.

Estructura Organizacional.

Un proceso de negocio representa innumerables actividades o pasos de tareas que pueden incluir, personas, aplicativos, eventos de negocio y organizaciones. La Gestión o administración de procesos se puede relacionar con otras disciplinas de mejora de procesos. Los procesos de negocio deberían estar documentados, actualizados para ayudar a entender a la organización qué están haciendo a través de su negocio. Durante la etapa de descubrimiento de procesos, todos se ponen relativamente de acuerdo de cómo los procesos actuales están definidos (Maldonado, 2018).

Procesos internos

- Los procesos internos son los medios disponibles para que una empresa ingrese a la cadena de valor del cliente. Por ello, el objetivo de este componente es maximizar el valor para el cliente complementando y conectando innovaciones, operaciones y procesos de postventa.

La posible pérdida financiera asociada con procesos críticos mal diseñados o procesos inexistentes puede resultar en subdesarrollo y/o suspensión del servicio. Esto puede incluir aspectos tales como revisiones inadecuadas de contratos y operaciones, incumplimiento de los plazos y presupuestos planificados, errores en las transacciones o información contable.

Clasificación del control interno. De acuerdo a Dueñas Nelson (2007) citado por Salas (2011) el control interno puede clasificarse de la siguiente forma:

Según su relación con el controlado:

- Control interno. - Se efectúa desde las funciones propias de la organización. Ejemplo Control de asistencia por parte de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Control externo. - Se realiza por agentes externos de la organización. Ejemplo Control del Municipio sobre las disposiciones de desechos contaminantes.
- Control directo. - Los controles se pueden identificar claramente o están diseñados específicamente al proceso, al producto o a la persona. Ejemplo pruebas de resistencias de las cuerdas de material sintético (al producto)
- Control indirecto. - El efecto del sensor llega de forma indirecta a otros elementos controlados. Ejemplo Medición de la temperatura ambiente (afecta a las condiciones de la materia prima, productos en proceso y en terminados, como también a las personas).
Según la oportunidad de realización:
 - Control previo. - Cuando se ejerce labores de control antes de que un acto surta efecto. Ejemplo la totalización y la revisión de los roles antes de su pago.
 - Control perceptivo o concurrente. - Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Ejemplo El control de arena, ripio, y cemento se mezclan al momento de una fundición.
 - Control posterior. - Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoria. Ejemplo verificación de la calidad de las losas de una edificación.
Según su alcance:
 - Sobre las personas. - Aplican a la presencia de las personas en la organización.
 - Sobre los procesos. - Aplican al funcionamiento de los procesos.
 - Sobre la gestión. - Aplican al control de gestión o a la administración de los recursos empresariales y la obtención de objetivos.

Por la función:

- Control administrativo. - Aplica a todas las operaciones de la organización.
- Control financiero. - Aplica a las operaciones que involucran recursos financieros.
- Control técnico. - Aplican las actividades técnicas relacionadas al giro del negocio.
- Control jurídico. - Aplica a los aspectos jurídicos que afectan a la gestión.

Componentes del control interno. Ambiente de control toda la organización debe crear un entorno que fomente y produzca la influencia necesaria hacia el control y autocontrol de las actividades que se realizan con respecto al recurso humano según esto el autor Juárez (2018) “Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control.” Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno.

Evaluación de riesgos toda organización está inmersa en un entorno en constante cambio y caótico, a menudo hostil, por lo tanto, lo más importante es identificar y analizar los posibles riesgos significativos por lo tanto puedan ser controlados. Organizarse en el marco de los objetivos es poder identificar y analizar los factores de riesgo que pueden suponer una amenaza para cumplir con ellos.

También es de mucha importancia que existen riesgos que son muy poco tomados en cuenta que afectarían significativamente como son:

- Riesgo de auditoría esto pasa cuando el auditor emite una opinión inadecuada.
- Riesgo Inherente es algo que puede existir internamente en cualquier actividad esto puede deberse a factores internos o externos.
- Riesgo de control es la probabilidad de que un control no detecte y corrija un error oportunamente.

- Riesgo de detección es cuando el auditor aun después de haber realizado la auditoria no detecto un error.

Actividades de control se enfocan a las políticas, procedimientos, métodos y mecanismos que garantizan que la administración responda a los riesgos identificados durante la evaluación de riesgos. En otras palabras, son acciones tomadas para reducir el riesgo.

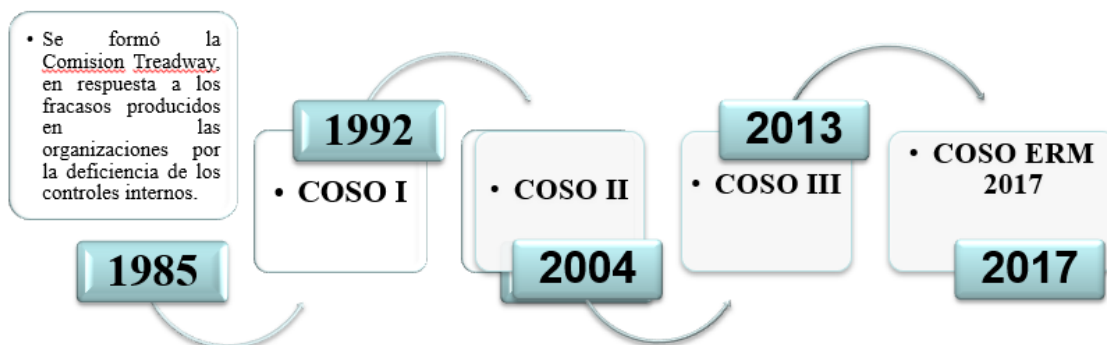
Información y comunicación la competencia de la organización se da en función de la recepción y uso de la información relevante y actualizada. La organización debe contar con un sistema de información eficaz enfocada a la elaboración de informes de gestión, hechos y el cumplimiento de políticas para lograr la gobernabilidad y el control. Los datos relacionados con cada sistema de información no sólo son identificados, incautado y eliminado, también son procesados y este producto debe ser comunicados a recursos humanos de manera oportuna para que puedan participar en el sistema de control. Por lo tanto, la información debe ser completa y esta debe ser transmitida a través de un canal de comunicación que permite a cada miembro la organización asumir la responsabilidad de monitorear sus actividades. También se necesita canales de comunicación externos para transmitir información a terceros interesados a personas jurídicas y organismos gubernamentales.

Supervisión y seguimiento la administración es responsable del desarrollo, instalación y control. Cualquier sistema, incluso generalmente adecuado, puede deteriorarse si no se revisa regularmente. La revisión y evaluación sistemática es responsabilidad del administrador. La evaluación tiene como objetivo identificar las debilidades de control, así como los controles inadecuados o ineficaces para reforzarlos, liquidarlos o introducir otros nuevos La evaluación puede ser elaborado por personal que trabaja diariamente en el área o el tema o por personas especializadas pero alejadas de la organización o puede ser evaluada por las dos partes.

Modelos de Control Interno.

Figura 3

Evolución de los marcos COSO y COSO ERM



Nota. La figura muestra la evolución del COSO.

COSO I. Según Estupiñán (2015) este documento fue publicado en 1992 por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) contenía una definición de control interno. Un proceso por parte de la gerencia o la alta gerencia y otros miembros de la organización para brindar una seguridad razonable de cumplimiento a través del enfoque en las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la preparación de datos contables y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. (p. 5)

Se trata de un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de una organización. Su finalidad es brindar un nivel razonable de seguridad en cuanto al logro de objetivos en las siguientes áreas: la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. (Benítez, 2016, p. 54).

COSO II -2004. El método de evaluación de control interno basado en la gestión de riesgos COSO II surge de la versión del COSO I, el proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos

de la administración de riesgos. Finalmente es publicado en el año 2004 como una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo (Ambrosio, 2016, pág. 79).

Para el año 2004 se publicó el Marco de referencia (COSO II), considerando 8 componentes de control interno, la organización COSO dio a notar una mayor relevancia debido a los eventos presentados en las organizaciones fraudulentas en los Estados Unidos, desde los años 2001 y 2002, apto para abordar los riesgos bajo una técnica integradora para lograr los objetivos en las entidades.

La evaluación del control interno, basada en el enfoque de gestión de riesgos COSO II, incorpora nuevos componentes de control que han sido identificados por el "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission" como esenciales y cruciales para prevenir situaciones de riesgo y para actuar de manera oportuna en caso de que ocurran dentro de una organización. Estos componentes son los siguientes: Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuestas al Riesgo, Actividades de Control, Información, Comunicación y Monitoreo. (García y Albano, 2016, pág. 54).

Los componentes del COSO II según Barquero (2016) menciona los componentes claves del COSO II que se basan en los siguientes ocho elementos:

Ambiente de control es el ambiente interno, también conocido como ambiente de control, se define como la estructura que guía las acciones del personal en relación con el control de las operaciones. También se refiere al conjunto de procedimientos que imponen el control y las restricciones necesarias en todas las transacciones y actividades regulares realizadas por una empresa. Esto actúa como una guía o estándar para asegurar que cada

operación se realice según los parámetros previamente establecidos y que se desarrolle bajo un control adecuado. (Carpio y Valderrama, 2014, pág. 33).

Establecimiento de objetivos deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto (Carpio y Valderrama, 2014, pág. 28).

Cada una de las organizaciones tiene propósitos diferentes, pero uno en común es obtener beneficios económicos a corto y largo plazo, a estos se los determina como cualitativos y cuantitativos. Los objetivos no son fáciles de determinar debido a que estos se los hace a base de los aspectos que se requiere cumplir de una manera concreta en determinado tiempo y costo. Se debe tomar en cuenta que al definir los objetivos se precisa establecer prioridades entre ellos, a base de la importancia o cuán urgente es para la empresa alcanzarlos (Avila, 2014, pág. 48).

Identificación de acontecimientos esta etapa de identificación de riesgos es un proceso interactivo y un componente crítico de un sistema de control interno efectivo. Los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos (Walstein, 2013, pág. 44).

Esto hace referencia a un sistema de gestión de riesgo que permita a las cooperativas identificar acciones negativas que podrían afectar el logro de los objetivos expuestos; en el reconocimiento de los mismos deben colaborar todas las áreas de la entidad. Una junta de riesgo sería delegado de administrar y dirigir los diferentes riesgos de la entidad.

Evaluación de riesgo con la colaboración de todo el personal de la organización se puede establecer métodos, estrategias, técnicas y procedimientos para que se puedan determinar acciones inmediatas al momento de que exista un riesgo en cualquier tipo de

situación y estos no afecten al cumplimiento de los objetivos y metas de la organización (Avila, 2014, pág. 62).

La evaluación de riesgos brinda a una cooperativa la capacidad de comprender cómo influye en el desarrollo de sus operaciones. En otras palabras, esta evaluación es llevada a cabo por los líderes de la empresa, ya que la alta dirección es responsable de tomar decisiones y, de este modo, contrarrestar los riesgos que surgen en la organización.

Respuesta a los riesgos los resultados del proceso de evaluación de riesgos sirven para identificar plenamente los riesgos que se presentan y examinar las opciones de respuesta (aceptar, reducir, compartir o evitar), para analizar en base al costo-beneficio, una estrategia apropiada y desarrollar planes de respuesta al riesgo (Ambrosio, 2016, pág. 35).

Actividades de control dentro de las actividades de control se encuentran las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las actividades necesarias para un efectivo control. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias que permita manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad (Roura, 2015, pág. 70).

En las actividades de control se las puede mencionar como ciertos procedimientos y políticas que permiten dirigir a las distintas áreas de la empresa para tener una respuesta a los riesgos. Estas actividades conforman todos los departamentos organizacionales en la labor que realizan tomando en consideración que los procesos son un conjunto de actividades para llevar un control más concreto.

Información y comunicación esta acción resulta esencial para abordar esos riesgos al identificarlos, evaluarlos y proporcionar una respuesta adecuada. En otras palabras, es necesario establecer una comunicación efectiva con todo el personal que integra la

cooperativa, así como con los clientes y proveedores, con el fin de hacer frente a estos riesgos de manera efectiva. Se identifican los siguientes:

Comunicación interna para Maldonado (2018) “Es aquella que involucra a todo el personal de la entidad, la que impulsa a adoptar una cultura de comunicación expresa en ocasiones en los que se susciten problemas internos” (p. 24).

Comunicación externa según Telenchana (2017) “La comunicación externa proviene de los mercados de valores, del cliente externo o de los medios de comunicación. Los que generan información de interés en diversos temas”.

Supervisión y monitoreo entre los elementos de control interno tenemos como último al monitoreo y supervisión, este elemento está enfocado a la estrategia de cumplimiento, es decir verificar si la entidad ha logrado un adecuado funcionamiento a base de los controles establecidos mediante pruebas periódicas de evaluación y seguimiento a los procesos, con el cumplimiento de las actividades de una manera combinada (Ávila, 2014, p. 48).

COSO III-2013. Para mayo del 2013, se actualizó el marco de referencia del año 1992, conocido como COSO 2013 poniendo más énfasis en el reporte no financiero y riesgo de fraude, en el presente modelo compuesto por los cinco componentes funcionales, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones (Ambrosio, 2016, pág. 37).

Principios de los 5 componentes del Modelo Integrado III de acuerdo con AUDITOOOL (2016) los principios que corresponden a cada componente del Modelo Coso III son los siguientes:

Componente entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Componente evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Componente actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Componente sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Componente supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

COSO ERM 2017. En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) presentó el Marco Integrado de Control Interno (en adelante, el marco original). Este marco original ha sido ampliamente aceptado y se utiliza a nivel global. Además, es considerado como el marco de referencia principal para el diseño, la implementación y el desarrollo del control interno, así como para la evaluación de su eficacia.

En septiembre de 2017, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) presentó oficialmente el Marco de Gestión de Riesgos Empresariales - Integración con Estrategia y Desempeño, que se basa en su predecesor más conocido como COSO - ERM o Marco Integrado de Gestión de Riesgos Empresariales emitido en 2004. Esta actualización no solo cambió el nombre, sino que también se ajustó para reflejar los cambios continuos en el entorno empresarial y la importancia creciente de la gestión de riesgos en la estrategia y el rendimiento organizativo.

El nuevo marco consta de 20 principios organizados en cinco componentes interconectados. Estos principios, que van desde la gobernanza hasta la supervisión, describen prácticas que pueden adaptarse de diversas maneras a diferentes organizaciones, independientemente de su tamaño, tipo o sector. Adherirse a estos principios puede brindar a la dirección y al consejo una expectativa razonable de que la organización comprende y se esfuerza por manejar los riesgos relacionados con su estrategia y objetivos empresariales.

Esta actualización del COSO presenta varias fortalezas:

1. Proporciona una comprensión más clara y amplia de la gestión de riesgos y su papel crucial en la ejecución de estrategias.
2. Facilita el establecimiento de objetivos de rendimiento basados en la alineación entre rendimiento y gestión de riesgos para el beneficio de la empresa.
3. Ofrece pautas de gobernanza y supervisión aplicables a cualquier tipo de empresa.
4. Reconoce el nuevo contexto globalizado de la economía y la necesidad de adaptarse a él.
5. Introduce nuevas perspectivas para entender y analizar el riesgo como medio efectivo para adaptarse a la complejidad del entorno empresarial.
6. Sirve como recurso completo para satisfacer las expectativas de los directivos y otras partes interesadas que desean ampliar su comprensión sobre la gestión de riesgos.
7. Es compatible con la evolución y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su aplicación en la gestión de datos y la toma de decisiones.
8. Establece definiciones fundamentales y principios que deben considerarse en todos los niveles de gestión de riesgos para orientar estrategias más efectivas.

Componentes COSO ERM 2017.

Componente de gobierno y cultura. El Gobierno establece la pauta en la organización al enfatizar la relevancia de la gestión de riesgos empresariales y definir las responsabilidades de supervisión relacionadas. Paralelamente, la Cultura se refiere a los valores éticos, comportamientos deseables y la comprensión del riesgo en el seno de la entidad.

Figura 4

Principios del COSO ERM 2017



Nota. La figura muestra los 5 principios del COSO ERM 2017.

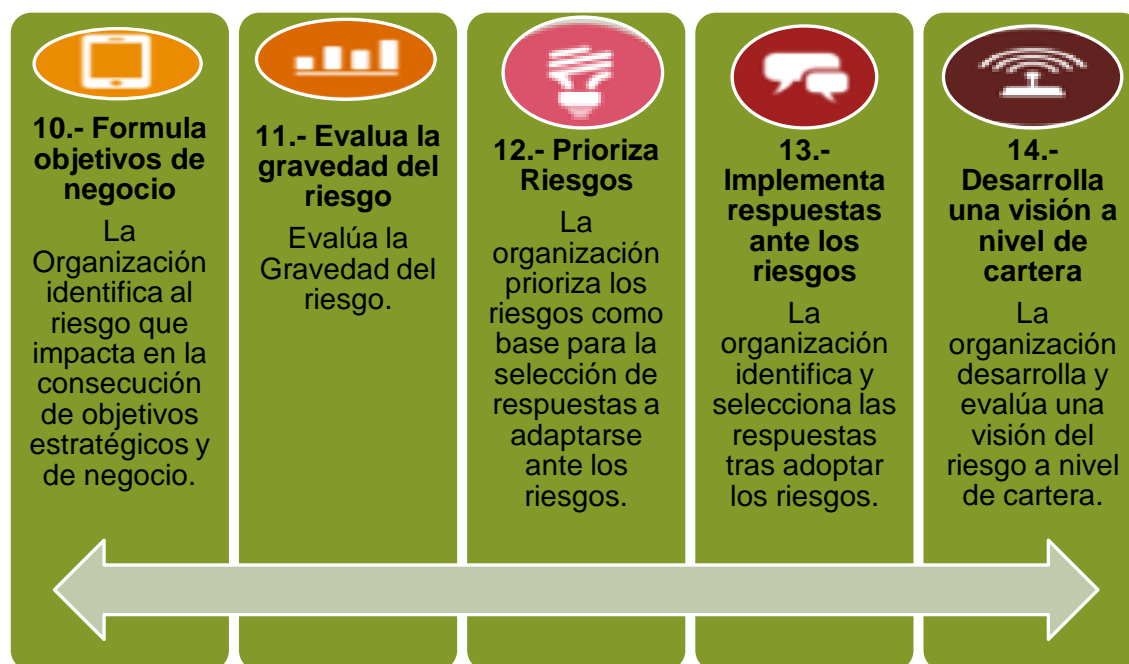
Componente estrategia y objetivos. La gestión del riesgo empresarial, la estrategia y la definición de objetivos trabajan en conjunto dentro del proceso de planificación estratégica. Se determina un umbral de tolerancia al riesgo que se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio implementan la estrategia al mismo tiempo que sirven como fundamento para identificar, evaluar y abordar los riesgos.

Figura 5*Principios del COSO ERM 2017*

Nota. La figura muestra los 5 principios del COSO ERM 2017.

Componente de desempeño. Es crucial identificar y evaluar los riesgos que puedan tener un impacto en la realización de los objetivos estratégicos y comerciales. Luego, estos riesgos se jerarquizan de acuerdo con su nivel de gravedad en relación con el umbral de tolerancia al riesgo. Después, la organización elige las medidas de respuesta a los riesgos y considera en conjunto el nivel de riesgo que ha asumido en su cartera. Los resultados de este proceso se comunican a las partes interesadas clave en la gestión de riesgos.

Figura 6*Principios del COSO ERM 2017*

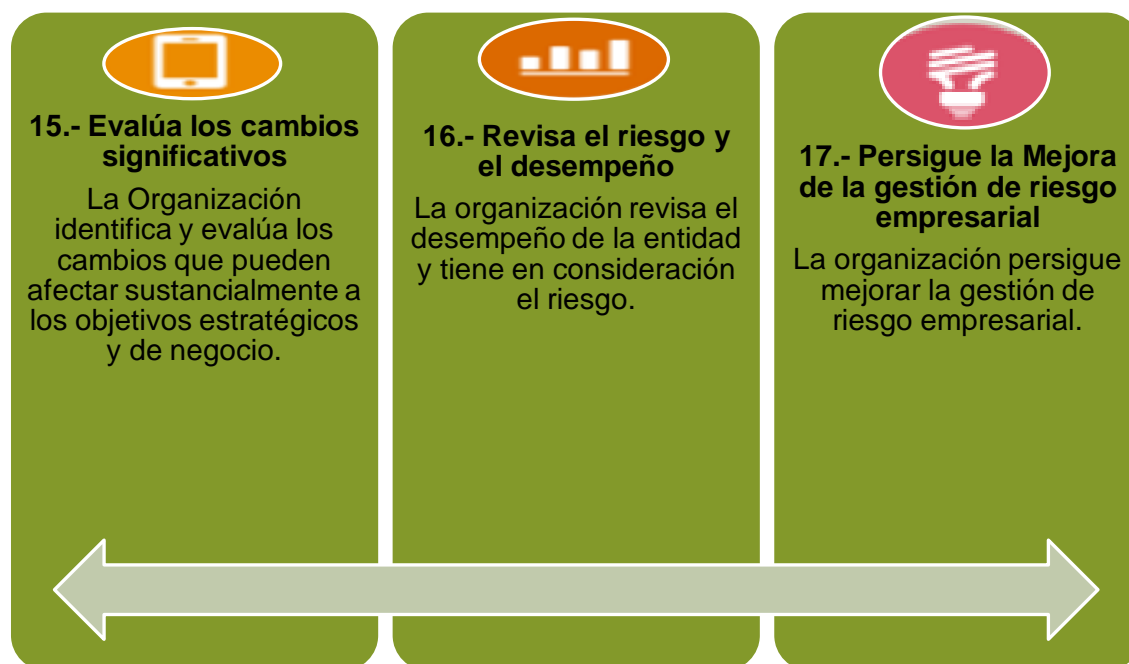


Nota. La figura muestra los 5 principios del COSO ERM 2017.

Componente de revisión y monitoreo. Al analizar el rendimiento de la organización, se puede evaluar cómo operan los componentes de la gestión del riesgo empresarial con el transcurso del tiempo, especialmente en un entorno caracterizado por cambios significativos. Esto permite identificar qué aspectos podrían requerir una revisión y ajustes en función de las circunstancias cambiantes.

Figura 7

Principios del COSO ERM 2017



Nota. La figura muestra los 5 principios del COSO ERM 2017.

Componente de información, comunicación y reporte. La gestión del riesgo empresarial demanda un proceso constante de adquisición e intercambio de información esencial, tanto de fuentes internas como externas, que circule en todas las direcciones: ascendente, descendente y a lo largo de todos los niveles de la organización.

Figura 8

Principios del COSO ERM 2017



Nota. La figura muestra los 5 principios del COSO ERM 2017.

Relación entre la gestión de riesgos y el COSO ERM 2017. La magnitud de los escándalos recientes de corrupción, tanto en el ámbito privado como público, en América Latina ha revelado una realidad fundamental en las grandes empresas de la región. La vulnerabilidad de los sistemas de control interno y la inadecuada detección de riesgos de fraude han propiciado la aparición de este tipo de incidentes, en muchos casos sin el conocimiento de los diversos involucrados en la organización.

Por otro lado, la expansión regional y global de las operaciones a las que muchas empresas se ven impulsadas, junto con la celeridad con la que se expanden para crecer y penetrar en nuevos mercados, las expone a una variedad de riesgos. Esto hace esencial contar con un enfoque avanzado en la gestión de estos riesgos que esté a la altura de estos desarrollos.

El COSO ERM 2017 proporciona a la alta dirección, gerentes y personal a cargo una estructura que les permite abordar el riesgo en sus diversas formas y fortalecer el sistema de control interno. Esto contribuye a cultivar una cultura de prevención del fraude y salvaguarda contra posibles impactos en la organización. Dentro de este marco se incluyen elementos como una cultura de gobierno sólida, un sistema de revisión y control, el establecimiento de objetivos claros y alcanzables, métodos de acción frente a problemas, un canal de comunicación robusto, información transparente y esencial, la creación de informes y sistemas de revisión continua y periódica para evaluar el rendimiento de la entidad, entre otros aspectos.

Efectivamente, se trata de un proceso complejo que abarca varios aspectos. Dado su carácter complejo, la gestión de riesgos exige una ejecución efectiva. En otras palabras, los administradores deben diseñar un plan de acción que sea impulsado por una cultura organizacional capaz de empoderar a cada individuo dentro de la empresa para lograr todos los objetivos establecidos.

Por un lado, las responsabilidades de supervisión de riesgos empresariales por parte de los administradores pueden abarcar la revisión de las estrategias propuestas para que la empresa pueda operar de manera eficiente en el entorno empresarial contemporáneo. Esta supervisión implica monitorear y controlar las propuestas presentadas. Esto se debe a que la empresa debe estar vigilante, ya que situaciones de riesgo demandan una participación activa y la intervención en la búsqueda de posibles soluciones.

Además, la supervisión del riesgo debe considerar todos los factores que intervienen y que pueden influir en el éxito o el fracaso de la empresa. Al mismo tiempo, la organización no debe perder su identidad y su enfoque distintivo. En otras palabras, es crucial lograr una armonía entre las estrategias de crecimiento y la gestión de riesgos con la misión, visión y valores de la entidad. A pesar de los cambios que puedan implementarse, no deberían poner

en riesgo la esencia original de la misión; no obstante, pueden ampliarla a través de nuevos aspectos que promuevan su desarrollo.

En este contexto, la gerencia desempeña un papel fundamental, ya que son ellos quienes toman las decisiones empresariales de gran envergadura. Las decisiones que toman influyen en los cambios y direcciones que la empresa puede adoptar, incluyendo aspectos como financiamiento y fusiones empresariales. Al mismo tiempo, los administradores deben mantener un sistema constante de revisión que evalúe la ejecución de la estrategia de gestión de riesgos, basado en el rendimiento de la organización. Esta revisión contribuirá precisamente a lo mencionado previamente: la preservación de la dirección de la empresa, evitando que se desvíe de su rumbo.

Además, a pesar de que la alta dirección sea la encargada de tomar decisiones cruciales para la empresa, esto no implica que los empleados queden excluidos de los movimientos de la organización. Este marco fomenta dichas prácticas y aprovecha las capacidades de la empresa. No obstante, COSO sugiere ir más allá. En otras palabras, adoptar un enfoque más ambicioso en la gestión de riesgos de manera inteligente resultará en un fortalecimiento aún mayor de la empresa.

En este sentido, el Marco actualizado - COSO ERM 2017 cumple con las siguientes expectativas: establece una conexión más clara entre la gestión de riesgos y las expectativas de las partes interesadas, sitúa el riesgo empresarial en un contexto real, capacita a las empresas para anticipar de manera más eficiente los riesgos, contribuye a entender que el cambio puede generar oportunidades además de desafíos y crisis.

El Auditor debe estar preparado para asumir estas nuevas perspectivas sobre el riesgo y trascenderlas. Esto significa anticiparse a las situaciones de riesgo y contribuir a que las empresas las prevengan, en lugar de intervenir cuando ya es demasiado tarde o se ha

manifestado un impacto negativo. Es fundamental recordar que el Auditor Interno desempeña una función de acompañamiento que puede aportar en cualquier medida al bienestar de la empresa.

Efectivamente, es fundamental reflexionar sobre cómo el Auditor Interno puede participar en las nuevas dinámicas de cambio y respaldar la labor de los administradores o gerentes de una empresa. Su función puede ser de gran utilidad en la identificación y manejo proactivo de riesgos. Aunque el administrador debe liderar la tarea de la gestión de riesgos, esto no significa que deba trabajar solo. Detrás de él hay un equipo que lo respalda y apoya en cada decisión que se toma. Uno de los componentes clave de este equipo es el Auditor Interno, quien está altamente capacitado para abordar la gestión de riesgos.

El auditor comprende los riesgos presentes en el entorno y, en colaboración con los gerentes de cada área, los analiza y comprende. Su objetivo principal es minimizar estas situaciones para la empresa. En la actualidad, debido a las diversas crisis globales y nacionales recientes, las empresas muestran una mayor preocupación por mejorar su gestión de riesgos.

Anteriormente, la preocupación por la gestión de riesgos era principalmente destacada en el sector de servicios financieros. Sin embargo, en la actualidad, se ha convertido en una prioridad para la alta gerencia en prácticamente todos los sectores industriales y empresariales. A pesar del conocimiento que existe sobre la gestión de riesgos en las organizaciones, está aún no se encuentra plenamente arraigada en la mentalidad de las mismas. Como resultado, no se está moldeando el comportamiento ni proporcionando información de manera oportuna para mejorar la toma de decisiones.

Este es el motivo por el cual se busca que las empresas modifiquen su enfoque. Es decir, en lugar de considerar la gestión de riesgos como un asunto meramente regulatorio, se

pretende que las reconozcan y valoren como una actividad que aporta valor y que es un componente esencial dentro de la empresa.

Es importante destacar que el propósito de las diversas reuniones a nivel gerencial en las empresas ya no se centra necesariamente en eliminar o incluso reducir el riesgo, sino más bien en utilizarlo como una fuente de ventaja competitiva. Por un lado, muchas empresas están adoptando un enfoque altamente técnico y sofisticado para la gestión de riesgos, que se caracteriza por el uso de modelos complejos y sistemas formales muy elaborados. Sin embargo, en ocasiones, estos enfoques no consideran los desafíos cotidianos que enfrenta la organización en su conjunto (como se ejemplifica en el COSO ERM 2017).

La gestión de riesgos se ha convertido en un ámbito que requiere una mayor especialización y una visión técnica y metodológica más sólida. Esto se debe a que los riesgos existentes han sido redefinidos, han surgido nuevos tipos de riesgos, nuevas formas de hacer negocios, nuevas legislaciones, una mayor automatización y el avance tecnológico ha introducido nuevos elementos en el escenario. En respuesta a esta evolución, en las empresas, cada vez más directores, ejecutivos y funcionarios están aplicando enfoques estructurados de gestión de riesgos.

La gestión de riesgos está en proceso de consolidarse como un elemento esencial que no solo previene amenazas y permite su tratamiento oportuno, sino que también debe generar un valor agregado. El documento actualizado (COSO ERM 2017) resalta la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de definición de estrategias como en la ejecución de la administración en sí.

Manuales o Normas de procedimiento. Un manual de procedimientos es un documento que contiene reglas y lineamientos que muestran cómo realizar procedimientos específicos. Estas pautas permiten a las organizaciones dirigir y administrar sus actividades,

estrategias y flujos de trabajo para lograr resultados óptimos y mantener los estándares de calidad y desempeño.

En este contexto según Perdomo Moreno (2003) citado por Reyes (2014) los manuales de organización, constituyen los documentos administrativos que contienen información detallada sobre los antecedentes históricos, las atribuciones, la base legal, la estructura, las funciones y líneas de comunicación y coordinación que se deben dar en cada una de las dependencias o unidad administrativa. Por lo tanto, estos documentos describirán en forma clara y evidente las políticas, reglas, procedimientos o informaciones generales que constituyen la guía que orientarán las actividades de la empresa.

Organigramas. Los organigramas forman conjuntos de figuras geométricas enlazadas entre sí por línea; las figuras representan unidades o puestos de trabajo, las líneas indican las relaciones existentes entre aquellas.

Un organigrama de una organización consiste en una representación visual ordenada de cada una de las estructuras organizativas que componen la entidad. Es un sistema que permite definir la cadena de mando, cómo se agrupan los empleados, en qué departamentos, así como las funciones y relaciones jerárquicas de los empleados.

Manuales de Funciones. Un manual de funciones es una parte fundamental de un sistema de control interno en una organización. Tiene como objetivo brindar información detallada, estructurada, sistemática y completa que abarca todas las instrucciones, responsabilidades y detalles sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de diversas actividades o tareas que deben llevarse a cabo en la organización. En resumen, el manual de funciones proporciona orientación y claridad sobre las responsabilidades y procesos que deben seguirse en la empresa para garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo (Espín Ortega, 2021).

Matriz de Autorizaciones. Este procedimiento comprueba, contrasta y autentica los datos, métodos, directrices, planes y logros con el propósito de asegurar que la entidad pueda lograr las metas y objetivos establecidos. Mejora la efectividad de las actividades y promueve la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Según Mendivil (2010) citado por Choix (2013) La evaluación del control interno es la conclusión a la que se llega, el juicio que se forma en la mente del auditor al recibir los resultados del estudio o análisis anterior.

Los exámenes y evaluaciones del control interno se realizan para cumplir con los estándares de desempeño requeridos: El auditor realizará un examen y evaluación apropiados de los controles internos existentes, como base para determinar el grado de seguridad que incluirá y le permitirá determinar el naturaleza, alcance y capacidades que proporcionará para los procedimientos de auditoría.

Cuestionarios se fundamenta en la premisa de que existen prácticas comunes en las organizaciones, y en función de estas se adaptan cuestionamientos. Si la respuesta es positiva, indica el cumplimiento, mientras que una respuesta negativa sugiere la falta o el incumplimiento de dichas prácticas.

Descriptivo se diferencia debido a que proporciona de manera exhaustiva las etapas que deben ser seguidas en una actividad aprobada, incorporando los modos y enfoques laborales, regulaciones, directrices, enfoques, programas particulares, asignación de tareas y responsabilidades. Es particularmente útil en situaciones donde los procesos son extensos.

Gráfico su principal premisa radica en ilustrar de manera visual la secuencia precisa de pasos que deben seguirse en una actividad, de modo que la secuencia planificada se perciba con total claridad. Esta ilustración muestra de manera evidente el orden y el flujo de la información y las metodologías involucradas.

Ventajas y desventajas de los métodos de evaluación

Ventajas

- Facilidad en su aplicación
- Rapidez en los resultados
- Preciso

Desventajas

- Se refiere a controles existentes
- En ocasiones no está actualizado

Descriptivo

Ventajas

- Analiza las actividades
- Detalla procesos por escrito
- Describe normas de control

Desventajas

- Al existir procesos amplios se complica la descripción
- Estilo de redacción
- Comprensión de la descripción del proceso

Gráfico

Ventajas

- Ilustra pasos de operaciones
- Utiliza simbología

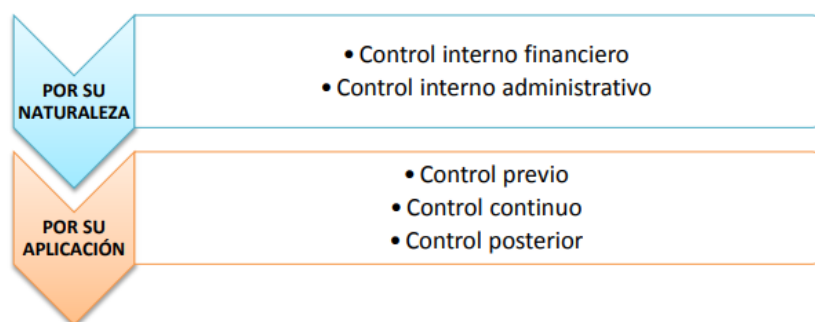
Desventajas

- Utilización de lenguaje grafico deficiente
- Comprensión de la presentación grafica

Clasificación de control interno.

Figura 9

Clasificación de control interno



Nota. La figura muestra la clasificación del control interno.

Por su naturaleza control interno financiero son un conjunto de medidas establecidas por la organización para la adecuada gestión de los recursos económicos, el cumplimiento de las normas, principios de contabilidad vigentes y adoptados por los contadores que están directamente relacionados con las actividades realizadas por la organización.

Los controles contables abarcan la planificación estructural y todos los enfoques y procesos estrechamente vinculados a la salvaguardia de los activos de una compañía y la integridad de los informes financieros. Estos por lo general engloban medidas como sistemas de autorización y validación vinculados a registros contables y documentos de responsabilidades operativas y de custodia, además de auditorías internas.

Objetivos de control contable interno.

- Validación de transacciones de extremo a extremo tales como: compras, ventas, costos, inventario, etc.
- Control contable interno desde aprobación, implementación, registro y contabilidad.
- Permite reflejar la adecuada división de responsabilidades y rutas. Asignar responsabilidades a un grupo de empleados, que uno o varios de estos empleados, actuando individualmente observen el trabajo de los demás.

El control administrativo incluye el plan de la organización, todas las prácticas y procedimientos relacionados principalmente con el desempeño y el cumplimiento de las políticas de la empresa y, por lo general, solo está indirectamente relacionado con la información financiera (Juarez, 2018).

Estos incluyen más que todas las pruebas, como análisis estadístico, estudios de tiempo y flujo, informes de rendimiento, programas de capacitación del personal y control de calidad. Los controles administrativos incluyen el plan organizacional, los procedimientos y los registros relacionados con los procedimientos de toma de decisiones que rigen la aprobación de transacciones por parte de la gerencia. Incluye todas las medidas relevantes para la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Objetivos

- Proteger los activos de la organización contra robo o abuso, requisitos para informes escritos, procedimientos de auditoría y clasificaciones debe estandarizar la calidad de los productos o servicios que brinda la empresa, a través de la formación del personal, la inspección, el control de calidad estadístico y sistemas de recompensa.

- Medir y guiar el desempeño de los empleados con sistemas de evaluación de desempeño de los empleados, supervisión directa, supervisión y contabilidad.
- Lograr los objetivos de la empresa.

Por su aplicación

Control interno previo lo realizan los servidores de la organización, que analizan la actividad propuesta antes de su aprobación o implementación en términos de legalidad, confiabilidad, conveniencia, capacidad, idoneidad y alineación con los planes organizacionales

Control interno continuo este es un control continuo para comprobar y verificar capacidad, calidad, cantidad de trabajo, bienes y servicios realizados o recibidos. Control interno posterior es realizado por el departamento de Auditoría Interna ante las autoridades respectivas y se aplicará a las actividades de la organización después de su implementación.

- Cambiar aparatos de gestión ineficientes por aparatos excelentes
- Garantizar un control interno con una tasa de éxito muy alta.
- Desarrollar un sistema que refleje las brechas de recursos.

Variable dependiente

Definición de riesgo operativo. El riesgo operativo es la posibilidad de pérdida financiera debido a defectos o errores en procesos internos, tecnologías de la información, personas o debido a eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero elimina los riesgos estratégicos y los reputacionales.

Fuentes de riesgo operativo.

Procesos internos. Es la pérdida financiera potencial asociada con un diseño de procesos incorrectos o con políticas y procedimientos que pueden no ser apropiados, y como consecuencia de dichos actos la suspensión de operaciones y servicios.

Personas. La posibilidad de pérdida financiera debido a negligencia, error humano, vandalismo, fraude, robo, tiempo de inactividad, apropiación de información confidencial, lavado de dinero, inadecuadas relaciones interpersonales, ambiente de trabajo no favorable, falta de especificaciones claras en condiciones de trabajo, personal no calificado, educación y formación inadecuada y/o malas prácticas de contratación.

Tecnología de la información. Se refiere a la eventualidad de sufrir pérdidas económicas debido a la utilización de sistemas de información y tecnologías inapropiadas, lo cual podría impactar el funcionamiento de las actividades y servicios realizados por la entidad, al poner en riesgo la confidencialidad, integridad, disponibilidad y puntualidad de la información.

Eventos externos. Se trata de la potencialidad de sufrir pérdidas debido a la aparición de sucesos externos al control de la empresa, los cuales pueden perturbar el curso de sus actividades, impactando sus procesos internos, su personal y su tecnología de información. Entre otros aspectos, se considerarán los riesgos vinculados a contingencias legales, interrupciones en los servicios públicos, la materialización de catástrofes naturales, incidentes de violencia y actos delictivos, así como el fallo de servicios esenciales proporcionados por terceras partes.

Categorización de eventos de pérdida por riesgo operativo en coordinación con el sector financiero, el Comité de Basilea ha identificado los siguientes tipos de eventos que pueden resultar en pérdidas sustanciales por riesgo operativo

Fraude Interno. Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa; no se consideran los eventos asociados con discriminación en el trabajo. Esta categoría incluye

eventos como: fraudes, robos (con participación de personal de la empresa), sobornos, entre otros.

Fraude Externo. Pérdidas resultantes de acciones destinadas a cometer fraude, obtener bienes de manera indebida o eludir las leyes por parte de terceros. Esta clase abarca incidentes tales como robos, falsificaciones, ciberataques, y otros similares.

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo. Pérdidas resultantes de acciones que están en conflicto con las leyes o convenios laborales, así como normativas referentes a la higiene y seguridad laboral, compensaciones por daños personales, o situaciones que involucran discriminación en el ámbito laboral.

Clientes, productos y prácticas empresariales. Pérdidas resultantes de la falta involuntaria o negligente de cumplir con obligaciones profesionales hacia clientes específicos (que incluyen deberes fiduciarios y requisitos de idoneidad), o relacionadas con las características o el diseño de un producto.

Daños a activos materiales. Pérdidas resultantes de daños o deterioro a activos físicos debido a desastres naturales u otros incidentes causados por fuentes externas.

Interrupción del negocio y fallos en los sistemas. Pérdidas derivadas de incidencias o interrupciones en el negocio y de fallas en los sistemas.

Ejecución, entrega y gestión de procesos. Pérdidas causadas por equivocaciones en el procesamiento de operaciones o en la administración de procesos, además de relaciones con socios comerciales y proveedores. Esta clasificación abarca situaciones relacionadas con: registro de transacciones, ejecución y mantenimiento, supervisión y reporte, registro y documentación de clientes, gestión de cuentas de clientes, socios de negocios, vendedores y proveedores (Benavides, 2011).

Gestión del riesgo operativo: Identificación, Evaluación, Medición, Monitoreo y Control de manera general, las instituciones financieras deben establecer una estrategia respaldada por el Consejo Directivo que establezca directrices para el reconocimiento, medición, control, supervisión y reducción del riesgo operativo. Estas estrategias y políticas deben ser ejecutadas por la Función de Gestión de Riesgos, cuya responsabilidad es identificar y gestionar la totalidad de los riesgos. La Función de Gestión de Riesgos podría comprender subdivisiones especializadas para atender riesgos específicos. (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Las instituciones financieras deben diseñar un enfoque y método propio para abordar la gestión de riesgos, adaptado a su naturaleza, tamaño, propósito y la complejidad de sus actividades, junto con otras particularidades. La implementación del sistema de gestión de riesgo operativo debe abarcar todas las fases de la gestión de riesgo, que abarca la identificación, valoración, cuantificación, supervisión y regulación (Reyes G. , 2014)

La identificación efectiva del riesgo considera tanto los factores internos como externos que podrían afectar adversamente el logro de los objetivos institucionales. Para cada uno de los riesgos operativos significativos que han sido identificados, la organización debería tomar decisiones sobre la utilización de procedimientos adecuados de control y/o acciones de mitigación para gestionar esos riesgos, o si opta por asumirlos. En el caso de riesgos que no pueden ser controlados, la entidad debe decidir si aceptarlos, reducir la exposición de actividades comerciales relacionadas o retirarse completamente de esas actividades (Muncha, 2018). Cada riesgo de importancia debe ser evaluado considerando tanto la probabilidad de su ocurrencia como el impacto que tendría en la vulnerabilidad de la organización. Estos riesgos pueden ser aceptados, reducidos o evitados en concordancia con la estrategia y el nivel de riesgo aceptable de la institución. En la medida en que sea posible, la entidad debe

implementar controles internos adecuados u otras estrategias de mitigación, como seguros. (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Las instituciones financieras deben evaluar el riesgo intrínseco presente en todas sus actividades, productos, áreas específicas o conjuntos de actividades o carteras, empleando métodos cualitativos basados en conocimientos expertos, enfoques cuantitativos que calculan el potencial de pérdidas operativas a un nivel de confianza predefinido, o una combinación de ambas metodologías. (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Un proceso de supervisión eficiente resulta crucial para una gestión adecuada del riesgo operativo. Mediante un monitoreo regular de las actividades, se obtiene la ventaja de identificar de manera rápida y rectificar cualquier deficiencia en las políticas, procesos y procedimientos vinculados a la gestión del riesgo operativo. Este monitoreo periódico también contribuye a detectar de forma temprana cambios sustanciales en el perfil de riesgo, así como la aparición de nuevos riesgos. El alcance de estas actividades de supervisión abarca todos los aspectos relacionados con la gestión del riesgo operativo, y su ciclo de aplicación está en sintonía con la naturaleza de los riesgos, así como con el volumen, magnitud y complejidad de las operaciones (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Una vez que se han identificado y evaluado los riesgos a los que la institución financiera está expuesta, es importante focalizarse en la solidez de la estructura de control interno. La gestión del riesgo operativo puede integrarse como una componente esencial de las operaciones cotidianas o llevarse a cabo mediante revisiones periódicas independientes, o incluso ambas opciones pueden ser utilizadas conjuntamente. En todos los casos, cualquier fallo o desviación identificada debe ser comunicado a la alta gerencia para su adecuada atención (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Es fundamental establecer un proceso de comunicación constante que proporcione informes periódicos a la alta dirección, al consejo de administración, al personal interno y a partes externas involucradas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. Estos informes pueden abarcar tanto datos internos como externos, además de incorporar información financiera y operativa (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2016).

Normativa legal

Constitución de la República del Ecuador

La constitución del Ecuador establece que la constitución es la norma suprema que prevalece sobre cualquier ordenamiento jurídico, siendo el orden jerárquico de aplicación de las normas:

- La constitución.
- Los tratados y convenio internacionales.
- Las leyes orgánicas; las leyes ordinarias.
- Las normas regionales y las ordenanzas distritales.
- Los acuerdos y resoluciones.
- Los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

En este contexto Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) referente a la sección octava del sistema financiero menciona los siguientes artículos:

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

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo 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 al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art.308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, y de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público y prescriben que cada uno de estos sectores contaran con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Art. 311.- El Sector Financiero Popular y Solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

En el Ecuador el organismo regulador de las organizaciones pertenecientes al sector de la economía popular y solidaria es la SEPS mismo que se encarga de establecer los lineamientos y las normativas regulatorias que brinden estabilidad, confianza, integración y sostenibilidad de dichas instituciones.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Para la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (2011) afirma que en sus:

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 21.- Sector Cooperativo. -El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Disposición General Segunda las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Resolución No. seps-igt-ir-igj-2018-0279

Según SEPS (2018) afirma que la Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la superintendencia de economía popular y solidaria contiene:

Artículo 1 Ámbito: Las disposiciones de la presente norma se aplicarán a las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, en adelante “entidades” y a la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, en lo sucesivo “Corporación”, de acuerdo a su naturaleza, complejidad de sus operaciones y segmento al que pertenezcan

Artículo 4 Administración de Riesgo Operativo: En el marco de la administración integral y control de riesgos, las entidades y la Corporación incluirán la metodología y los procedimientos para gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico, al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus actividades y operaciones. Con la finalidad de reducir las consecuencias y efectos de riesgo operativo, también deberán decidir si el riesgo identificado se debe asumir, compartir, mitigar o transferir, de acuerdo a lo establecido en las “Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda”; y, en la “Norma para la administración integral de riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias”, emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

4.1 Sistema de Gestión de Riesgo Operativo: Para una adecuada administración de riesgo operativo y legal, las entidades y la Corporación deberán implementar un Sistema de Gestión del Riesgo Operativo (SIGRO) que corresponde al conjunto de etapas y elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades identifican, miden, priorizan, controlan/mitigan, monitorean y comunican dicho riesgo.

4.2 Etapas del Sistema de Gestión de Riesgo Operativo: Las entidades y la Corporación deben ejecutar las etapas definidas para el Sistema de Gestión de Riesgo Operativo que consisten en:

4.2.1 Identificar: Debe realizarse con anterioridad a la ejecución de cualquier proceso, con el fin de determinar los riesgos operativos que han ocurrido, así como aquellos riesgos operativos en potencia que van a suponer una serie de obstáculos al logro de los objetivos definidos. En esta etapa de identificación pueden a su vez diferenciarse dos sub etapas:

- Inventario de procedimientos
- Recolección de información

4.2.2 Medir: Una vez que los riesgos operativos de los diferentes procesos han sido identificados, el siguiente paso es evaluar la posibilidad de materialización de los mismos (en función de la frecuencia con la que los mismos suceden) así como, definir el impacto que los mismos podrían generar en caso de ocurrencia. Como resultado de esta segunda etapa, establecemos el llamado riesgo inherente, que no es más que el nivel de riesgos que presenta una actividad concreta, sin aplicarle ningún tipo de control.

4.2.3 Priorizar: Los resultados de la matriz de probabilidad e impacto, permiten identificar aquellos riesgos que representan una mayor amenaza, a los cuales se les puede dar mayor prioridad o gestión de respuesta, con los recursos de los que dispone la entidad.

4.2.4 Controlar/mitigar: En esta etapa se busca definir las medidas de control que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia y/o impactos ocasionados por los riesgos inherentes detectados. Tras esta etapa, la entidad obtiene el conocido riesgo residual, que es el riesgo que resulta tras la aplicación de los oportunos controles que hayan sido considerados por la entidad.

4.2.5 Monitorear: En esta etapa se debe llevar a cabo el seguimiento adecuado a los riesgos con el fin de ir analizando su evolución.

4.2.6 Comunicar: Las entidades deben definir una política sobre los eventos de riesgo operativo que deban informar interna o externamente y que esté sujeta a revisión periódica, en función de las estrategias organizacionales. Además, deben implementar un proceso para evaluar el impacto de la información a comunicar en función a su gestión de riesgos.

4.3.- Líneas de negocio. - Para una adecuada administración del riesgo operativo las entidades y la Corporación, deberán agrupar justificada y documentadamente sus procesos por líneas de negocio de acuerdo a la siguiente clasificación:

- a) Línea minorista. - Contempla las actividades de intermediación financiera tales como: recepción de depósitos en cualquier modalidad; asesoramiento de inversiones; otorgamiento de créditos en las modalidades de consumo y vivienda. Este grupo incluye, servicios financieros, negociación de letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos. No

incluye las operaciones y servicios relacionados con tarjetas de crédito, débito, pago y prepago.

- b) Línea de micro finanzas. - Incluye operaciones financieras como préstamos en el segmento de microcrédito, ahorro o transferencias a personas naturales cuyo sustento provenga de actividades económicas de menor escala.
- c) Línea de tarjetas. - Contempla las actividades y servicios relacionados con tarjetas de crédito, débito, pago y prepago.
- d) Línea Comercial. - Incluye las operaciones de crédito comercial de primer piso, operaciones financieras de segundo piso con cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
- e) Línea Inmobiliaria. - Corresponde a la planificación, construcción y comercialización de proyectos orientados al desarrollo de la vivienda y construcción sean estos propios o de terceros.
- f) Línea de compensación de pagos. - Contempla todas las actividades relacionadas con la gestión de pagos, transferencias y compensación de acuerdo a lo establecido en el artículo 470 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- g) Línea de tesorería tradicional. - Representan actividades cotidianas de la gestión de liquidez y administración de flujo de fondos

4.4 Las entidades de los segmentos 1, 2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deberán implementar lo determinado en los siguientes numerales:

4.4.1 Manual de Riesgo Operativo: Elaborar un manual de riesgo operativo de acuerdo a su estructura, tamaño y complejidad de sus operaciones, el que contendrá al menos, lo siguiente:

- a) Las políticas, procesos y procedimientos para la administración del riesgo operativo;

- b) Los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo operativo;
- c) Las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la administración de riesgo operativo;
- d) Las metodologías y procedimientos para identificar, medir (cuantificar), priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos operativos y su nivel de aceptación;
- e) Los procedimientos para priorizar y gestionar los eventos de riesgo, a excepción del segmento 3;
- f) Las estrategias de capacitación en temas de administración de riesgo operativo;
- g) Los mecanismos o sistemas de reporte de la administración de riesgo operativo; y,

Los tipos de eventos de riesgo operativo identifican por línea de negocio, los riesgos operativos, agrupados por tipo de evento y las fallas o insuficiencias en los factores de riesgo relacionados con personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos.

Los tipos de eventos son los siguientes:

- a) Fraude interno. - Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas, infidelidades de empleados o uso de información privilegiada para beneficio propio;
- b) Fraude externo. - Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes o recursos indebidamente o eludir la legislación, por parte un tercero, incluyendo daños ocasionados por individuos, grupos u organizaciones externas que buscan explorar la dependencia de la institución en recursos tecnológico;
- c) Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo. - Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, pago de reclamaciones por daños personales, casos

relacionados con la diversidad o discriminación y por responsabilidades generales en el trabajo;

- d) Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio. - Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a socios, clientes o usuarios, o de la naturaleza o diseño de un producto;
- e) Daños a los activos físicos. - Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales o por terrorismo, vandalismo, incendio o inundaciones;
- f) Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información. - Pérdidas derivadas por la ocurrencia de problemas de telecomunicaciones, servicios públicos y apagones; y,
- g) Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros. - Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones, en la gestión de procesos y en relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

Los eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias serán identificados en relación con los factores de este riesgo a través de una metodología formal, debidamente documentada y aprobada por el consejo de administración o el directorio, según corresponda

Artículo 5 Para reducir el nivel de riesgo operativo las entidades de los segmentos 1, 2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deberán administrar los factores de riesgo considerando su particularidad y la interrelación entre ellos.

Artículo 6 Personas: Las entidades y la Corporación deben contar con una estructura orgánico-funcional acorde al tamaño, complejidad de sus operaciones y normativa vigente que le aplica según su segmento. Además, deben identificar las fallas o insuficiencias asociadas al

factor “personas”, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, conflicto de intereses, falta de segregación de funciones, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.

6.1 Manuales de talento humano: Las entidades y la Corporación, deberán documentar en un manual descriptivo de talento humano los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación, y en otro manual en el que consten los cargos, las funciones, responsabilidades, así como, la descripción del perfil técnico y de las competencias que debe tener el ocupante de cada cargo.

6.1.1 Incorporación: Comprende la planificación de necesidades, el reclutamiento y la selección, la contratación e inducción de nuevo personal. Las entidades deben evaluar su organización con el objeto de definir el personal mínimo necesario y las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto, considerando no sólo experiencia profesional, formación académica, sino también los valores, actitudes y habilidades personales que puedan servir como criterio para garantizar la excelencia institucional.

6.1.2 Permanencia: Comprende la creación de condiciones laborales idóneas mediante la planificación y ejecución de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos, competencias y destrezas; un sistema de evaluación del desempeño que permita medir y estimular la gestión del personal de la entidad y a su vez aplicar incentivos que motiven la adhesión a los valores institucionales; identificar los puestos críticos y el personal clave de la entidad; y, definir el personal de reemplazo en el caso de ausencia temporal o definitiva, con la finalidad de dar continuidad a las operaciones del negocio.

6.1.3 Desvinculación: Comprende la planificación de la salida del personal por causas regulares o irregulares a través de la preparación de aspectos jurídicos para llegar al finiquito y a la finalización de la relación laboral.

6.2 Independencia de funciones: Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias y responsabilidades de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.

6.3 Base de datos: Las entidades y la Corporación, deben mantener una base de datos con información actualizada del recurso humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte del nivel administrativo y la realización de análisis de la cantidad y calidad del recurso humano de acuerdo con sus necesidades.

Dicha información debe contener como mínimo:

- a) Datos personales del funcionario;
- b) Formación académica, experiencia y referencias;
- c) Fechas de selección, reclutamiento y contratación;
- d) Cargos que han desempeñado en la entidad;
- e) Resultados de evaluaciones realizadas;
- f) Fechas, número de horas y temas de capacitaciones;
- g) Fechas y días de vacaciones gozadas;
- h) Días y horas de vacaciones disponibles;

6.4 Acuerdo de confidencialidad: Las entidades y la Corporación deben asegurar que se mantengan actualizados los acuerdos de confidencialidad relacionados con los procesos que ejecuta el empleado y los riesgos asociados a las funciones que desempeña, así mismo, debe

determinar responsabilidades y deberes de seguridad de la información que permanezcan vigentes después del cambio de funciones o de la terminación de la relación laboral, conforme lo establecido en dicho acuerdo

Artículo 7 Procesos: Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las entidades de los segmentos 1, 2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deberán contar con procesos definidos, documentados, aprobados, actualizados y socializados que se encuentren alineados con la estrategia institucional y con las políticas adoptadas. Las entidades y la Corporación, deberán definir formalmente procesos, políticas y procedimientos que aseguren una apropiada planificación, administración y cumplimiento de los objetivos institucionales; en concordancia, principalmente, con los factores de riesgo personas y tecnología de la información.

Artículo 8 Tecnología de información: Las entidades y la Corporación, deben contar y mantener tecnología de información acorde a su segmento, naturaleza y perfil de riesgo de sus operaciones, que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de manera oportuna y confiable de la información para la toma de decisiones, incluyendo aquella que está bajo la modalidad de servicios provistos por terceros.

Artículo 11 Eventos Externos: En la administración del riesgo operativo, las entidades y la Corporación deben considerar la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control, tales como: incidentes con proveedores, fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, ataques cibernéticos, atentados, fraudes externos y otros actos delictivos, los cuales pudieran alterar el desarrollo normal de sus actividades. La gestión de los riesgos relacionados con eventos externos debe formar parte de la administración de la continuidad del negocio, manteniendo procedimientos actualizados, a fin

de garantizar su capacidad para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción del negocio.

Artículo 12 Planes de Contingencia y Continuidad: Las entidades de los segmentos 1,2, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deben contar con una persona responsable de liderar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los planes de contingencia y de continuidad del negocio que cubran a personas, procesos, tecnología y eventos externos, con el fin de garantizar su capacidad para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción del negocio, de ser el caso, al menos apegados a la Norma ISO 22301 o a la buena práctica que se ajuste para el efecto.

Capítulo III

Metodología

La presente investigación está basada en resolver y contestar las preguntas que nos hemos planteado como problema, se utiliza las normas y procesos que actualmente están en rigor, utilizando como base una investigación bibliográfica y cuantitativa.

De acuerdo Cortes & Leon (2004) nos dice que “Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.”

Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Para el proyecto de investigación se ha tomado como punto relevante el enfoque cuantitativo puesto que es un pilar fundamental, por lo que Muñoz (2015) define:

El enfoque es cuantitativo cuando se toma en cuenta la información o los datos numéricos, es decir, datos estadísticos interpretados como información concluyente sobre un objeto, hecho o fenómeno. Las estadísticas se utilizan para medir fenómenos sociales y fenómenos de las ciencias naturales, como varios tipos de encuestas de percepción o monitoreo de eventos, y la incidencia de estos eventos debe darse por sentada. (p. 87).

De acuerdo con este punto de vista, para realizar un estudio, el método de investigación es cuantitativo porque se basa en buscar la objetividad, a partir de hechos concretos, y de la relación de las variables de investigación, para probar la teoría, ésta será descrita, explicada y verificada estadísticamente y analizada para aceptar o rechazar la hipótesis.

Cualitativa

Es cualitativa porque analizamos todos los datos que recopilamos a través de la herramienta de investigación que es la encuesta, a través de esta podemos interpretar analíticamente para poder encontrar hallazgos en nuestra investigación.

Modalidad de la investigación

Investigación de campo

Según Baena (2017) en su libro manifiesta que la investigación de campo “tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema seleccionado como objeto de estudio”.

Durante la ejecución del trabajo de campo, se llevan a cabo la recolección de datos, análisis, controles y técnicas para obtener conclusiones, todo dentro del contexto operativo relevante. En el contexto de esta investigación en particular, se hace mención al proceso de trabajo de campo que se llevará a cabo en la provincia de Cotopaxi. Se considerará una base de datos previamente autorizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para respaldar este proceso.

Investigación Bibliográfica - Documental

La investigación plantea la realización de una consulta bibliográfica que implica la obtención de información de fuentes documentadas. Por lo tanto, el estudio involucrará la búsqueda de información para analizar el problema en cuestión. Esta búsqueda se llevará a cabo utilizando diversas fuentes, tales como bibliotecas, revistas electrónicas, artículos científicos y documentos universitarios. El propósito de esta búsqueda es obtener retroalimentación que contribuya al análisis de las variables involucradas en el estudio.

Según Guerrero Dávila (2015) citado por Reyes (2020) “la investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y

seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio” (p. 50).

Por tal motivo, se realizará una revisión bibliográfica, ya que en este estudio es necesario apoyarse en información registrada por otros autores. Un proceso de seguimiento basado en la búsqueda, recuperación y análisis de documentos; que permitirán el desarrollo de un marco conceptual para el proyecto, así como con la ayuda de fuentes de información primarias y secundarias, para tener una buena orientación de investigación explicada por autores célebres en el campo del conocimiento.

Nivel o tipo de investigación

Investigación Correlacional

Para Cauas (2015) “el estudio correlacional se utiliza para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable” (p.9).

El enfoque utilizado en este estudio es el de investigación correlacional. Esto se debe a que se busca establecer una relación entre dos variables para examinar el vínculo existente entre ellas. En este caso específico, se analizará la magnitud del impacto que el control interno tiene en el riesgo operativo en las cooperativas del segmento dos ubicadas en la provincia de Cotopaxi.

Investigación Descriptiva

Para Muñoz (2015) afirma que:

La investigación descriptiva tiene como objetivo explicar las características del fenómeno u objeto investigado, atributos, componentes, elementos y sus relaciones. Por ejemplo, en el

caso de la investigación jurídica o social, se trata de buscar la naturaleza jurídica o características de la institución que determina el grupo social o comunidad. Es decir, a partir de la información disponible y obtenida, se busca conocer la relación entre las variables y su funcionamiento, para que el fenómeno o el objeto de investigación tenga un comportamiento determinado. (p. 139)

Por lo tanto, la presente investigación ayudará de manera significativa puesto que se conocerá más a fondo la situación y la influencia del control interno en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos en la provincia de Cotopaxi

Población y muestra

Población

La población según Parreño (2016) se define como: “una colección de todas las unidades de observación (es decir, todos los elementos de investigación)” (p. 65).

La población utilizada para esta investigación se obtiene de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, logrando un mejor ámbito sectorial de los encuestados o entrevistados para el cumplimiento de los objetivos planteados. En este caso se han encontrado en total dentro de la provincia de Cotopaxi 23 cooperativas de ahorro y crédito de las cuales 7 se encuentran dentro de la parroquia la matriz, 3 en el cantón Saquisilí, 4 en el cantón La Mana, 5 en Salcedo y 4 Pujilí. Por lo que se ha determinado trabajar con la totalidad de la población ya que no es tan extensa, de tal forma que no existe el cálculo de la muestra. A continuación, se presenta una tabla de detalle.

Tabla 5*Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos*

	Nombre	Ruc		Matriz / Sucursal
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANZAS CORPORATIVAS LTDA	0590024937001	EDUCOTOPAXI	COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / GENERAL MALDONADO 7-02 Y SANCHEZ DE ORELLANA
			FINCORP	COTOPAXI / SAQUISILI / SAQUISILI / 24 DE MAYO S/N Y IMBABURA
			FINCORP	COTOPAXI / LA MANA / LA MANÁ / 19 DE MAYO S/N Y EUGENIO ESPEJO
			FINCORP	COTOPAXI / PUJILI / PUJILI / AV VELASCO IBARRA S/N Y JUAN DE SALINAS
			FINCORP	COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / GARCIA MORENO S/N Y VICENTE LEON
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	0591711563001	COAC SUMAK KAWSAY	COTOPAXI / LATACUNGA / ELOY ALFARO (SAN FELIPE) / AV. MARCO AURELIO SUBIA SN Y 5 JUNIO
			COAC SUMAK KAWSAY	COTOPAXI / LA MANA / LA MANA / GONZALO ALBARRACIN 180 Y LOS ALAMOS
			SUMAK	COTOPAXI / PUJILI / PUJILI /

	Nombre	Ruc		Matriz / Sucursal
			KAWSAY	BELISARIO QUEVEDO 6-13 Y ANTONIO JOSE DE SUCRE
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	COTOPAXI / LA MANA / PUCAYACU / ELISEO IBAÑEZ SN Y 24 DE MAYO
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	0591713094001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AV. NAPO SN Y LUIS FERNADO VIVERO Y GUAYAQUIL
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA COAC ANDINA LTDA	COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AV. BENJAMIN TERAN 319 Y ANTONIA VELA COTOPAXI / LATACUNGA / IGNACIO FLORES (PARQUE FLORES) / 1 DE ABRIL S/N Y AV. UNIDAD NACIONAL COTOPAXI / LA MANA / LA MANÁ / AVENIDA 19 DE MAYO S-04 Y VELASCO IBARRA Y JAIME ROLDOS
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA	0591719009001		COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / ANTONIA VELA 74-12 Y PASTAZA COTOPAXI / LATACUNGA /

Nombre	Ruc	Matriz / Sucursal
5 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VIS ANDES	0591719718001	ELOY ALFARO (SAN FELIPE) / AV. 5 DE JUNIO S/N Y RAYMUNDO TORRES COTOPAXI / PUJILI / PUJILI / JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO S/N Y BELISARIO QUEVEDO COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / 24 DE MAYO S/N Y PADRE SALCEDO COTOPAXI / LA MANA / LA MANA / AV. 19 DE MAYO S/N Y AV ELOY ALFARO COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / VICENTE MALDONADO Y VICENTE LEON COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AV AMAZONAS Y ANTONIO JOSE DE SUCRE COTOPAXI / PUJILI / PUJILI / JOSE JOAQUIN DE OLMEDO Y VELASCO IBARRA COTOPAXI / SALCEDO / CUSUBAMBA / AV. EL CALVARIO Y ESPEJO COTOPAXI / LATACUNGA / BELISARIO QUEVEDO (GUANAILIN) / 24 DE MAYO Y TANDANACUI

	Nombre	Ruc		Matriz / Sucursal
				COTOPAXI / SAQUISILI / SAQUISILI / BARTOLOME DE LAS CASAS Y 24 DE MAYO
6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION IMBABURAPAK LTDA	1091732935001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION IMBABURAPAK LTDA	IMBABURA / OTAVALO / JORDAN / ANTONIO JOSE DE SUCRE Y CRISTOBAL COLON
				COTOPAXI / SAQUISILI / SAQUISILI / SIMON BOLIVAR SN Y MARISCAL SUCRE
7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPORACION CENTRO LTDA	1791306589001	CORPORACION CENTRO LTDA.	COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / PASTAZA 2-50 Y AVENIDA AMAZONAS
8	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	1891708358001		COTOPAXI / LATACUNGA / GUAITACAMA (GUAYTACAMA) / AMAZONAS 05-37 Y GUAYAQUIL
				COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / SUCRE SN Y VICENTE MALDONADO
9	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES LTDA	1891710581001		COTOPAXI / SAQUISILI / SAQUISILI / PICHINCHA Y 24 MAYO SN Y 24 DE MAYO
				COTOPAXI / LA MANA / LA

	Nombre	Ruc		Matriz / Sucursal
				MANÁ / 19 DE MAYO SN Y CARLOS LOZADA COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / GUAYAQUIL 13-49 Y VIA PRINCIPAL
10	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA	1891721796001		COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AV. 5 DE JUNIO 00 Y AV MARCO AURELIO SUBIA
11	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA	1891735002001		COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / 24 DE MAYO S/N Y ANA PAREDES
12	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	1891743005001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AMAZONAS SN Y CALIXTO PINO
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISA	1891744214001		COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / GUAYAQUIL 525 Y AV. AMAZONAS
14	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERANDINA	1891745571001		COTOPAXI / SALCEDO / SAN MIGUEL / GARCIA MORENO S/N Y ROCAFUERTE

Nota. La tabla muestra las cooperativas del segmento dos de Cotopaxi.

Muestra

Dentro de las investigaciones es la muestra uno de los puntos más importantes a tomar en cuenta por lo que Parreño (2016) lo define de la siguiente manera “Implica seleccionar elementos de investigación con base en el criterio del investigador, es decir, no todos los sujetos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para el estudio en cuestión como unidad de observación” (p. 66).

Los parámetros dentro de la investigación requieren muestreo, para un censo en particular, si la población supera las 100 empresas, por lo que no se espera que la encuesta utilice el muestreo, puesto que las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Cotopaxi no supera ese número.

Técnicas e instrumentos de investigación

Recolección de datos

Tabla 6

Resumen de datos

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Para 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.
¿De qué personas u objetos?	Cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
¿Sobre qué aspectos?	Control interno y los Riesgos operativos
¿Quién? o ¿Quiénes?	Investigador Lisbeth Veintimilla – Jhonatan Casa
¿Dónde?	En la provincia de Cotopaxi en las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos
¿Cuántas veces?	A considerar que las 23 cooperativas poseen información en la página web y esta es una información preliminar que sirve de base para las dos visitas planificadas.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas /Observación Matriz de control interno

Preguntas	Explicación
¿Con que instrumento?	Cuestionarios/Guía de Observación Check List

Nota. La tabla muestra cooperativas del segmento dos de Cotopaxi.

Luego de establecer las bases teóricas, conceptuales, legales y metodológicas que se utilizarán para el proyecto de investigación, se procede a recolectar los datos necesarios que serán utilizados para la solución del problema, es por eso la necesidad de poner en práctica los instrumentos y métodos de investigación. La recopilación de datos implica desarrollar un plan de proceso detallado que nos guíe en la recopilación de datos para un propósito específico. Por lo tanto, describiremos las fuentes y los métodos de recopilación de datos.

Fuentes de Información

Encuesta o Cuestionario.

Para Urquiza (2016) manifiesta que:

La encuesta es una técnica utilizada para recopilar información; está estrechamente relacionado con entrevistas y cuestionarios. Su característica básica es recopilar información en forma escrita. Por lo tanto, el investigador debe preparar y planificar el cuestionario por escrito, y el informante también debe responder por escrito (p. 72).

Además, un cuestionario es una serie de preguntas destinadas a recopilar los datos precisos para el logro de los objetivos de un proyecto de estudio. Es importante para recopilar información y los problemas de la investigación. Las encuestas le permiten estandarizar el proceso de recopilación de datos. Un diseño incorrecto recopilará información incompleta, datos inexactos y, por supuesto, generará información errónea. Por lo mencionado por los autores una de las técnicas directas que se va a utilizar es la encuesta puesto que permite obtener información precisa y veraz sobre el fenómeno de estudio. Esta encuesta será aplicada

a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la provincia de Cotopaxi. (Anexo 1) (Encuesta)

Método Estadístico

Software estadístico SPSS.

Los métodos de análisis de datos desempeñan un papel fundamental para obtener resultados analíticos y responder a las preguntas planteadas al inicio del estudio. En este contexto, se ha optado por utilizar la herramienta estadística SPSS debido a su configuración y capacidades. Al emplear el software estadístico SPSS, se configurarán los parámetros necesarios para facilitar la comprensión de los datos analíticos obtenidos a partir de las encuestas. En consecuencia, esta herramienta se convierte en una base esencial para comprender las relaciones entre las variables y para determinar la utilidad de las hipótesis formuladas en el marco de la investigación.

Por lo tanto, SPSS es según Quezada (2014) “Este software ofrece un rápido entorno de modelación estadístico visual que va desde lo más simple hasta lo más complejo, para crear modelos de manera interactiva y realizar cambios, utilizando técnicas analíticas probadas y acreditadas”. Asimismo, ofrece un amplio abanico de posibilidades para llevar a cabo todo el proceso analítico proporcionándole las respuestas que las hojas de cálculo y las bases de datos no le pueden facilitar. Además, proporciona la información que se necesita para tomar las decisiones más acertadas usando potentes estadísticos entendiendo y presentando los resultados en formato de tablas de gran calidad o bien en forma de gráficos, pudiendo compartir los resultados con otras personas por medio de diferentes métodos incluyendo la publicación de los datos en el web. Los datos conseguidos en las encuestas realizadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento dos de la Provincia de Cotopaxi serán insertados en el software SPSS de modo que sean procesados para crear tablas y gráficos, que es de fácil utilización para las interpretaciones correspondientes.

Capítulo IV

Resultados de la investigación

Tabulación de los Resultados

Con el fin de diagnosticar el riesgo operacional de las COAC del segmento dos de la provincia de Cotopaxi, la encuesta se empleó de forma personal; y de acuerdo a la accesibilidad de los involucrados en el proceso se obtuvo respuesta por parte de los gerentes, auditores y jefes de agencia (Ver Tabla 7). El instrumento para la recolección de datos utilizada es un cuestionario, el cual fue sometido a un proceso de validación de expertos quienes se desempeñan como docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga (Ver Anexo 1).

Tabla 7

Número de encuestas aplicadas

<i>N°</i>	<i>Nombre de la Cooperativa</i>	<i>N°</i>	<i>Dirigidas</i>
			<i>Encuestas</i>
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

<i>N°</i>	<i>Nombre de la Cooperativa</i>	<i>N°</i>	<i>Dirigidas</i>
			<i>Encuestas</i>
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
	Total	14	

Nota. La tabla muestra número de encuestas aplicadas.

De las 14 cooperativas del segmento dos ubicadas en la provincia de Cotopaxi se obtuvo respuesta de todas, y el número de encuestas aplicadas fue de 14, debido a la accesibilidad brindada por el personal que según su cargo tiene relación al tema de estudio.

Análisis e Interpretación de Resultados

La investigación se direccionó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la provincia de Cotopaxi que son controladas el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). En la aplicación del cuestionario se encontraron algunos inconvenientes ya que algunos gerentes de las COAC no se encontraban en las oficinas, por la razón de que los directivos se encuentran en la matriz ubicados en otras provincias. Luego de realizar las encuestas a las COAC del segmento dos de la provincia de Cotopaxi, se obtuvo los resultados de 14 personas encuestadas entre gerentes, auditores y jefes de agencia.

Considerando que las respuestas obtenidas de las encuestas fueron resueltas en su mayoría por el Gerente de Agencia e incluso de matriz se puede establecer que: nueve encuestados

son jefes de agencia, dos encuestas resueltas por auditores y tres por los gerentes, que pertenecen a al nivel táctico u operativo de las Cooperativas. A continuación, se detalla el resultado obtenido por cada una de las encuestas realizadas.

Tabla 8

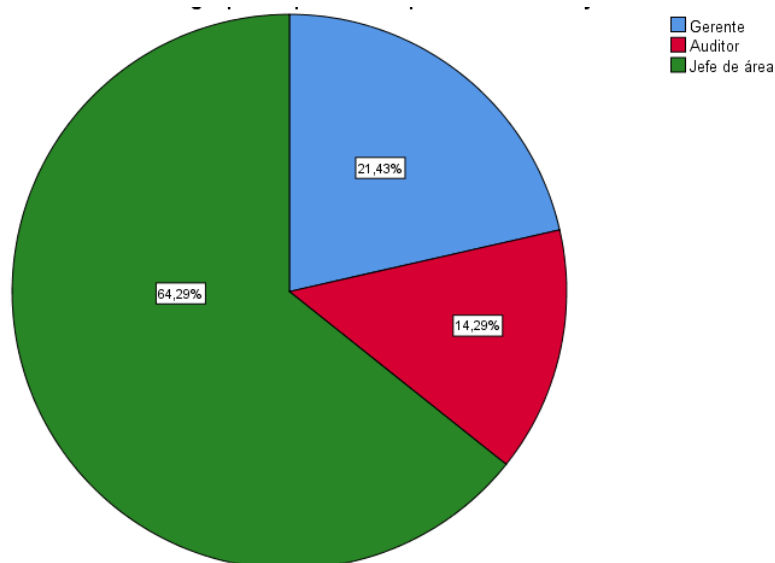
Cargos de los encuestados

Cargo que ocupa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	3	21,4	21,4	21,4
	Auditor	2	14,3	14,3	35,7
	Jefe de área	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los cargos de los encuestados

Figura 10

Cargo de la cooperativa



Nota. Representación gráfica de los cargos de las cooperativas.

Análisis e Interpretación

De la Tabla N° 8 representada en la figura N° 10, se puede concluir que las respuestas proporcionadas en su mayoría son por los jefes de agencia en un 64,29%, los gerentes y auditores representan el 21,43% y 14,29% respectivamente.

Tabla 9

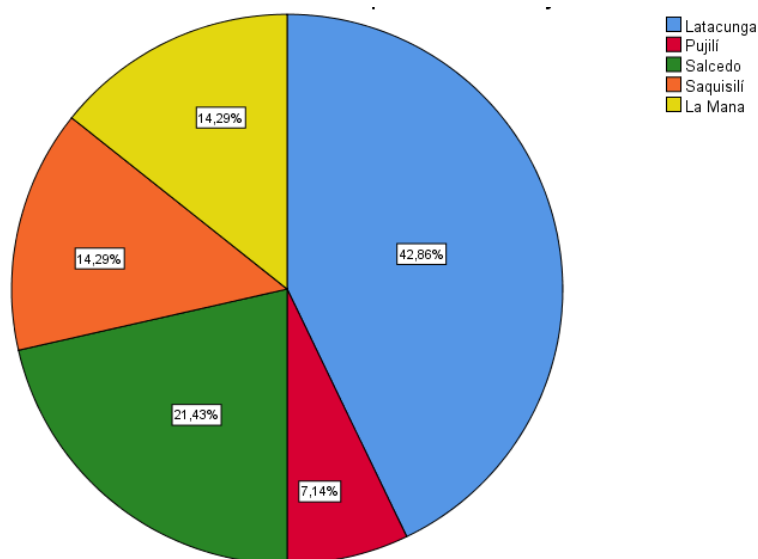
Ubicación de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos

Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Latacunga	6	42,9	42,9	42,9
	Pujilí	1	7,1	7,1	50,0
	Salcedo	3	21,4	21,4	71,4
	Saquisilí	2	14,3	14,3	85,7
	La Mana	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra las ubicaciones de las cooperativas en la provincia de Cotopaxi

Figura 11

Dirección de la cooperativa



Nota. Representación gráfica de las direcciones de las cooperativas

Análisis e Interpretación

De la Tabla N° 9 representada en la figura N° 11, se puede concluir que las respuestas proporcionadas en su mayoría fueron del cantón de Latacunga en un 42,86%, Salcedo en un 21,43%, Saquisilí y la Maná en un 14,29% y Pujilí en un 7,14%.

Tabla 10

Cumplimiento de objetivos estratégicos

Pregunta 1. ¿Según su conocimiento el año pasado la cooperativa logró cumplir con los objetivos estratégicos planteados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
Total		14	100%	100%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Análisis e Interpretación

Considerando la pregunta número uno de la encuesta representada en la de la Tabla N° 10 y la figura N° 12, se puede evidenciar que un 100% de los encuestados responden que sí lograron cumplir con los objetivos estratégicos planteados.

Tabla 11

Medición del riesgo operacional

Pregunta 2. ¿La cooperativa aplica gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	
Total		14	100%	100%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 11 representada en la figura N° 13, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 se puede evidenciar que un 100% de los encuestados responden que sí aplican gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional.

Tabla 12

Modelos de evaluación del control interno

Pregunta 3. ¿Qué modelo de evaluación de control interno utiliza la cooperativa?				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COSO 1	1	7,1	7,1	7,1
COSO 2	3	21,4	21,4	28,6
COSO 2013	2	14,3	14,3	42,9
COSO ERM 2017	7	50,0	50,0	92,9

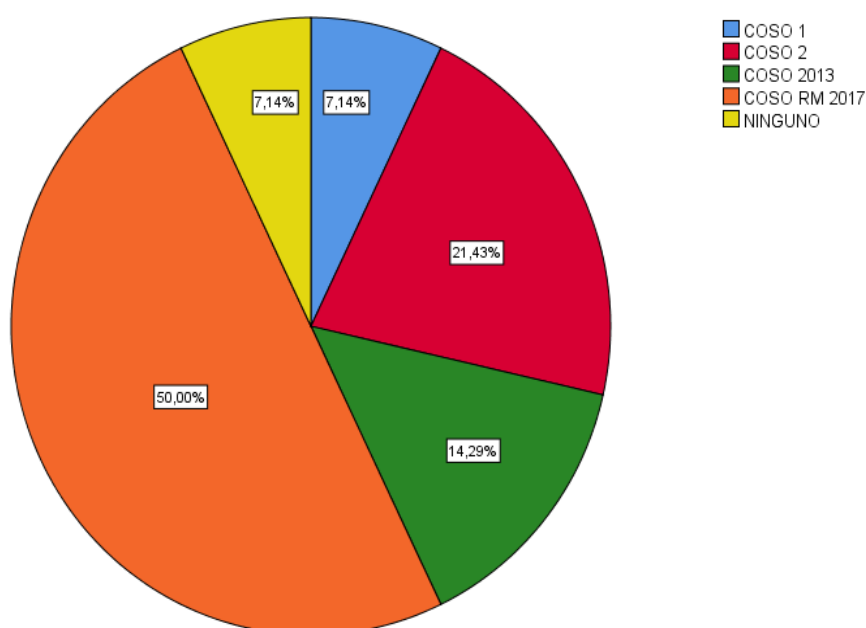
Pregunta 3. ¿Qué modelo de evaluación de control interno utiliza la cooperativa?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NINGUNO	1 7,1	7,1	100,0
Total	14 100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Figura 12

Pregunta 3 de la encuesta



Nota. Representación grafica de modelos de evaluación de control interno

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 12 representada en la figura N° 14 que un 50% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Latacunga pertenecientes al segmento 2 realizan la evaluación de control interno con el modelo COSO ERM 2017, un 21,43% utiliza el modelo COSO 2, mientras el 14,29% utiliza el COSO 2013, un 7,14% utiliza el coso 1 y el otro 7,14% no utiliza ninguno.

Tabla 13

Delimitación de funciones de cada departamento de la cooperativa

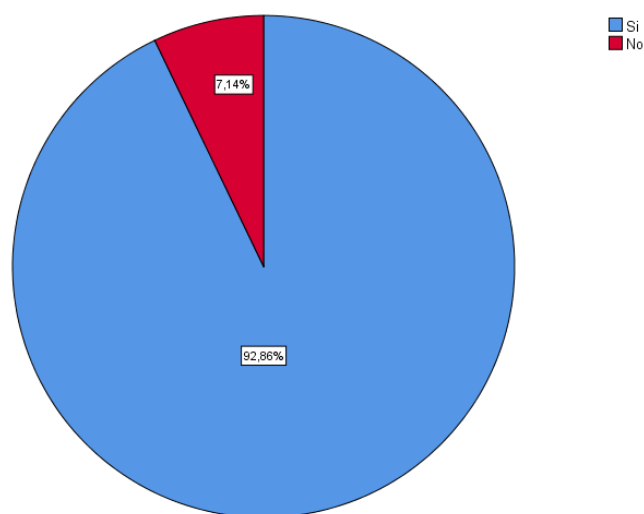
Pregunta 4. ¿La cooperativa en su control interno cuenta con flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?

		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	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Figura 13

Pregunta 4 de la encuesta



Nota. Representación gráfica de si las COAC cuenta con flujogramas

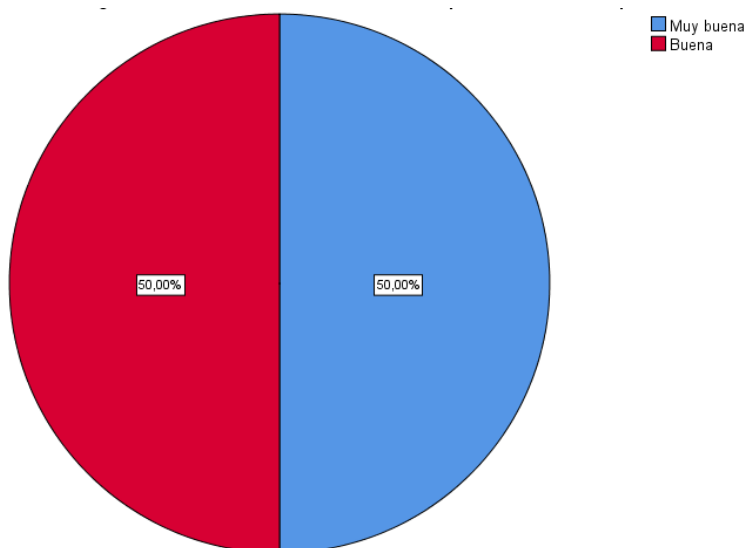
Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 13 representada en la figura N° 15, 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.

Tabla 14*Evaluación del control interno dentro de la cooperativa***Pregunta 5. ¿Usted cómo evalúa el control interno que existe en la cooperativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	7	50,0	50,0	50,0
	Buena	7	50,0	50,0	100,0
	Regular	0	0,00	0,0	
	Total	14	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Figura 14*Pregunta 5 de la encuesta*

Nota. Representación gráfica de evaluación al control interno.

Análisis e Interpretación

Al ser cooperativas del segmento 2 es indispensable que evalúen el control interno por lo cual en la Tabla N° 14 representada en la figura N° 16 permite demostrar que el 50% de los encuestados aseguran que es muy bueno su control interno y el otro 50% es buena.

Tabla 15*Gestión de control interno dentro de la cooperativa*

Pregunta 6. ¿La cooperativa planea, organiza, ejecuta, controla y evalúa a las actividades que realiza dentro del control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	100%	100%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 15 representada en la figura N° 17, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 se puede evidenciar que un 100% de los encuestados responden sí que planean, organizan, ejecutan y evalúan a las actividades de control interno.

Tabla 16*Frecuencia de evaluaciones al control interno*

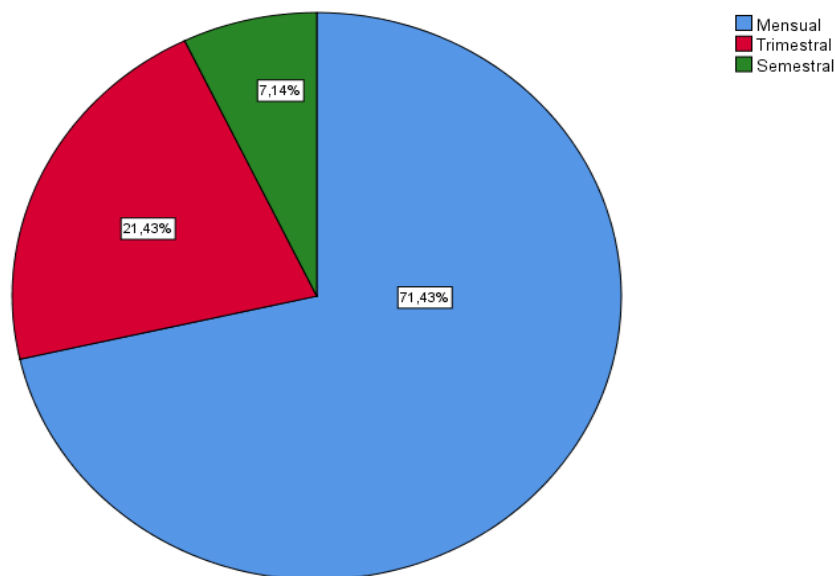
Pregunta 7 ¿Dentro de la cooperativa cuántas veces al año realizan una evaluación de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	10	71,4	71,4	71,4
	Trimestral	3	21,4	21,4	92,9
	Semestral	1	7,1	7,1	100,0
	Anual	0	0	0	
	Ninguna	0	0	0	
Total		14	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas a las COAC del segmento dos

Figura 15

Pregunta 7 de la encuesta



Nota. Representación gráfica de frecuencia de evaluaciones al control interno.

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 16 representada en la figura N° 18 que en su mayoría las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 realizan evaluaciones de control interno, un 71,43% establece que se realiza mensualmente, mientras el 21,43% lo realiza trimestralmente y un 7,14% semestralmente.

Tabla 17

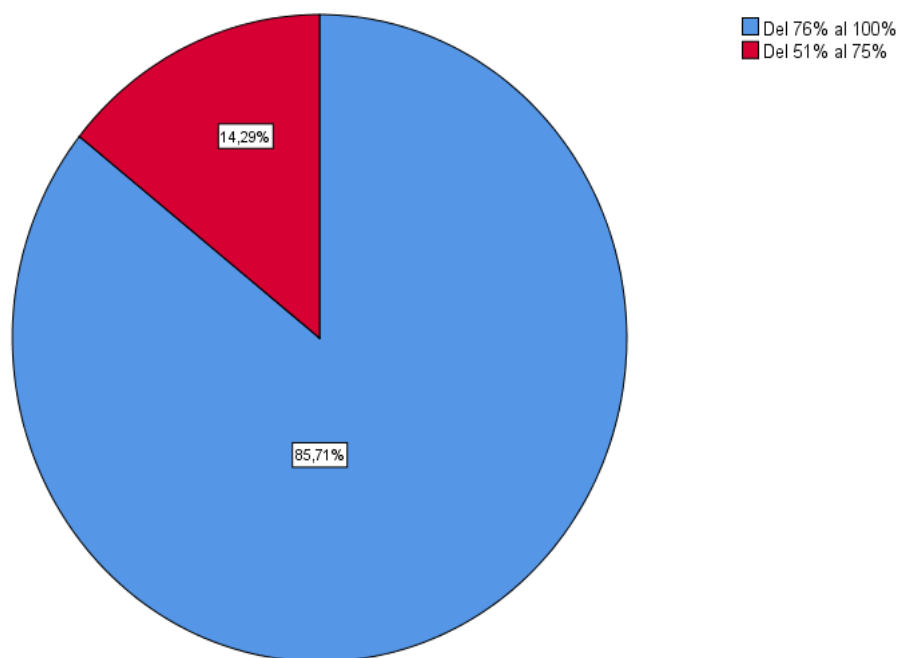
Porcentaje de aplicación al control interno

Pregunta 8. ¿En qué porcentajes cree usted que se aplica el control interno dentro de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Del 76% al 100%	12	85,7	85,7	85,7
	Del 51% al 75%	2	14,3	14,3	100,0
	Del 26% al 50%	0	0	0	

Pregunta 8. ¿En qué porcentajes cree usted que se aplica el control interno dentro de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Del 0% al 25%	0	0	0	
Total	14	100,0	100,0	

Figura 16
Pregunta 8 de la encuesta


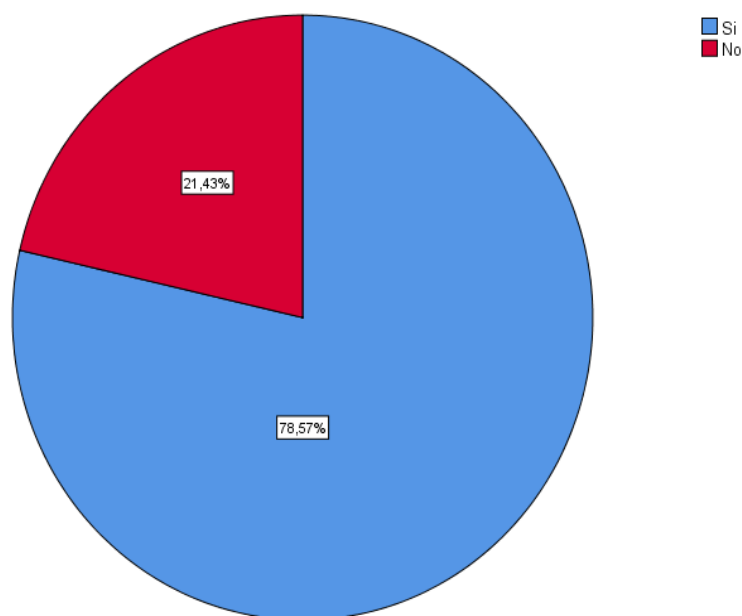
Nota. Representación gráfica de porcentaje de aplicación del control interno.

Análisis e Interpretación

La pregunta ocho indicada en la Tabla N° 17 representada en la figura N° 19, establece que un 85.71% considera que se cumple y aplica un control interno entre el 76% y el 100%, además de esto, el 14,29% lo considera valorado entre el 51% y 75%.

Tabla 18*Sistema de riesgo operativo (SIGRO)*

Pregunta 9. ¿La cooperativa cuenta con el sistema de riesgo operativo (SIGRO)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 17*Pregunta 9 de la encuesta*

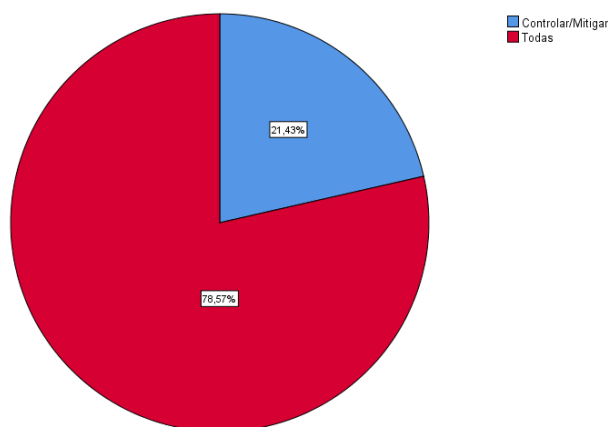
Nota. Representación gráfica de sistema de riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 18 representada en la figura N° 20 que un 78,57% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Latacunga pertenecientes al segmento 2 cuentan con un sistema de riesgo operativo y el 21,43% no cuentan con ningún sistema.

Tabla 19*Etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO)***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	

Figura 18*Pregunta 10 de la encuesta*

Nota. Representación gráfica de las etapas del sistema de riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

De la Tabla N° 19 representada en la figura N° 21, 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.

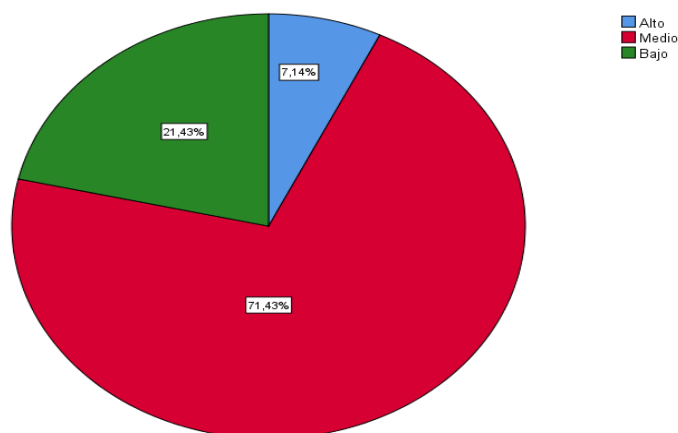
Tabla 20

Riesgo operacional dentro de la cooperativa

Pregunta 11. ¿En qué nivel considera usted que se encuentra el riesgo operacional dentro de la cooperativa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	1	7,1	7,1	7,1
	Medio	10	71,4	71,4	78,6
	Bajo	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 19

Pregunta 11 de la encuesta



Nota. Representación gráfica de nivel de riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la Tabla N° 20 representada en la figura N° 22 que en su mayoría las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al

segmento 2, un 71,43% consideran un nivel medio de riesgo operacional, mientras el 21.43% lo consideran bajo y un 7,14% lo consideran alto.

Tabla 21

Manual de riesgo operativo

Pregunta 12. ¿La cooperativa cuenta con manual de riesgo operativo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran en la pregunta doce como indica la Tabla N° 21 representada en la figura N° 23, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 cuentan con un manual de riesgo operativo.

Tabla 22

Riesgo operativo en los procesos de las líneas de negocio dentro de la cooperativa

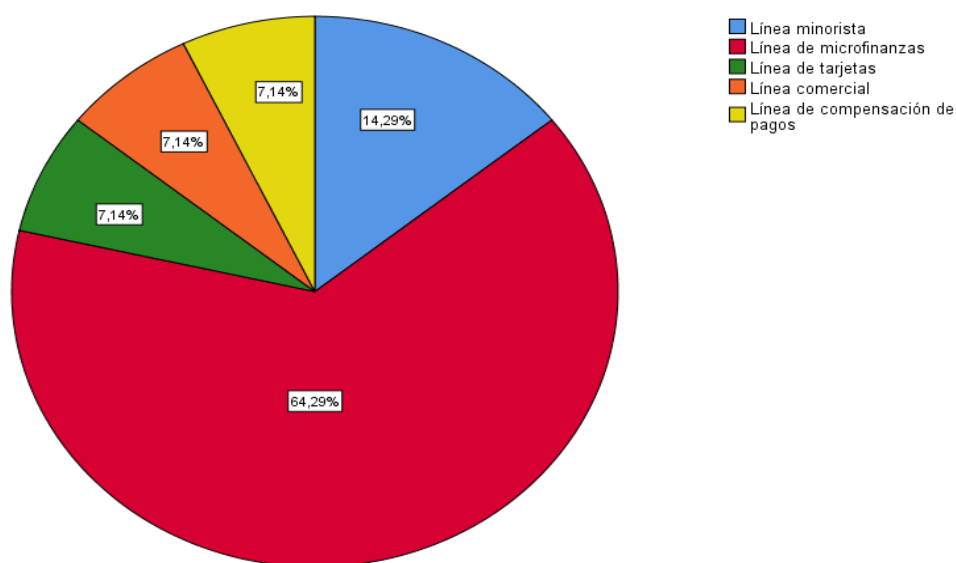
Pregunta 13. ¿En qué procesos de las siguientes líneas de negocios se presentan mayor riesgo operacional?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Línea minorista	2	14,3	14,3	14,3
Línea de microfinanzas	9	64,3	64,3	78,6
Línea de tarjetas	1	7,1	7,1	85,7
Línea comercial	1	7,1	7,1	92,9

Pregunta 13. ¿En qué procesos de las siguientes líneas de negocios se presentan mayor riesgo operacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Línea de compensación de pagos	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 20

Pregunta 13 de la encuesta



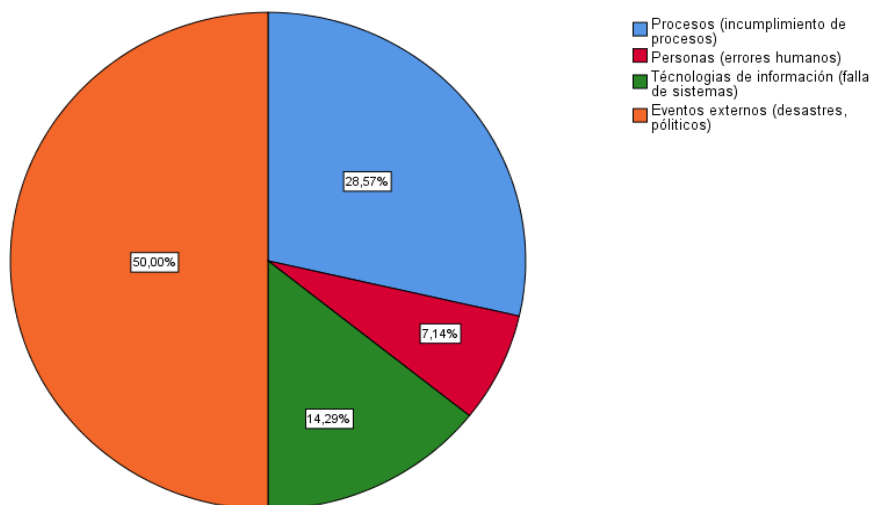
Nota. Representación gráfica de líneas de riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

De la Tabla N.º 22 representada en la figura N.º 24, podemos apreciar que el 64.29% de los encuestados considera como la línea de microfinanzas como uno de los procesos que mayor riesgo operativo se puede correr, mientras que el 14.29% considera que en realidad es la línea minorista y finalmente la línea de tarjetas, la línea comercial y la línea de compensación de pagos cada una con 7.14% respectivamente nos dice que sus líneas son la de mayor riesgo.

Tabla 23*Factores de riesgo operativo*

Pregunta 14. ¿Cuáles de los siguientes factores cree usted que ha creado mayor pérdida económica dentro de la cooperativa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Procesos (incumplimiento de procesos)	4	28,6	28,6	28,6
Personas (errores humanos)	1	7,1	7,1	35,7
Tecnologías de información (falla de sistemas)	2	14,3	14,3	50,0
Eventos externos (desastres, políticos)	7	50,0	50,0	100,0
Ninguna	0	0	0	0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 21*Pregunta 14 de la encuesta*

Nota. Representación gráfica de los factores del riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

De la Tabla N.º 23 representada en la figura N.º 25, podemos apreciar que el 50% de los encuestados considera que los eventos externos fue uno de los factores más relevantes en lo que se refiere a pérdidas económicas, mientras que el 28.57% considera que los procesos (incumplimiento de procesos) fue el motivo real por el que se obtuvo pérdidas económicas, y el

14.29% consideran que en realidad fue tecnologías de la información (fallas en los sistemas) y finalmente con 7.14% fue culpa de Personas (errores humanos) la razón por la cual llego a existir pérdida económica.

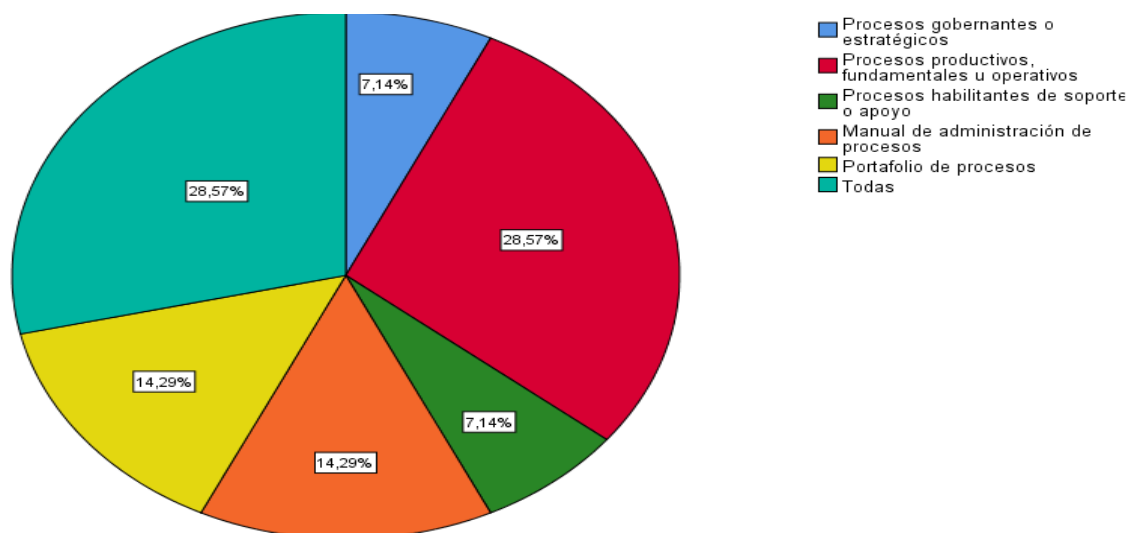
Tabla 24

Procesos de optimización de recursos

Pregunta 15. Seleccione los tipos de procesos que aplica la cooperativa para garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Procesos gobernantes o estratégicos	1	7,1	7,1	7,1
Procesos productivos, fundamentales u operativos	4	28,6	28,6	35,7
Procesos habilitantes de soporte o apoyo	1	7,1	7,1	42,9
Manual de administración de procesos	2	14,3	14,3	57,1
Portafolio de procesos	2	14,3	14,3	71,4
Todas	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 22

Pregunta 15 de la encuesta



Nota. Representación gráfica de procesos de optimización de recursos.

Análisis e Interpretación

De la Tabla N.º 24 representada en la figura N.º 26, podemos identificar que las cooperativas para optimizar los procesos utilizan con 28.57% todos los procesos existentes dentro del marco legal y de igual manera con el mismo porcentaje otras cooperativas utilizan los procesos productivos fundamentales u operativos como base para optimizar recursos, mientras que con el 14.29% otras cooperativas utilizan el portafolio de procesos y el manual de administración de procesos respectivamente como base para el mismo fin, y de igual manera dos grupos con un 7.14% utilizan los procesos gobernantes o estratégicos y los procesos habilitantes de soporte o apoyo para llegar a optimizar y estandarizar los procesos.

Tabla 25

Inducciones a los colaboradores dentro de la cooperativa

Pregunta 16. ¿Se ha realizado inducciones a los colaboradores nuevos dentro de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	0,0
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta dieciséis como indica la Tabla N.º 25 representada en la figura N.º 27, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 realizan inducciones a sus trabajadores nuevos.

Tabla 26*Evaluación a los errores humanos*

Pregunta 17. ¿En casos de errores humanos la cooperativa evalúa y da seguimiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	0,0
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta diecisiete como indica la Tabla N.º 26 representada en la figura N.º 28, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 realizan evaluaciones y seguimiento en caso de cometer errores humanos

Tabla 27*Capacitación en tecnologías informáticas dentro de la cooperativa*

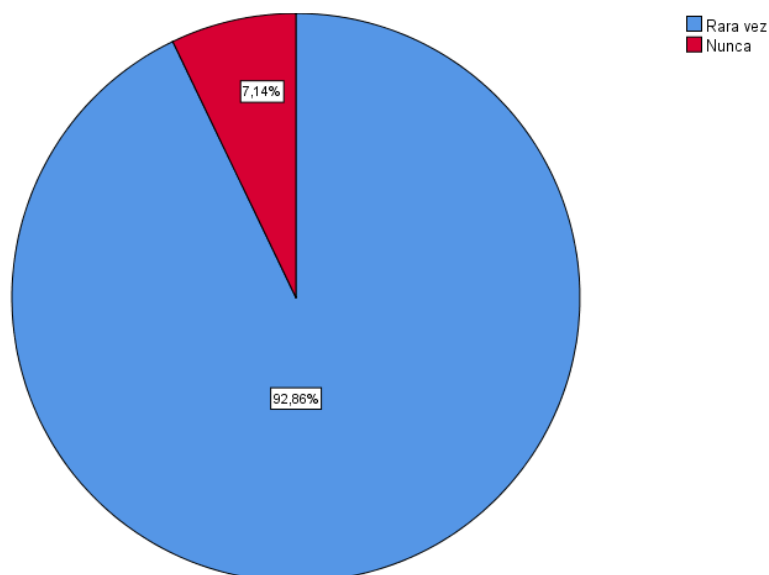
Pregunta 18. ¿Dentro de la cooperativa el personal se encuentra capacitado para el adecuado uso de tecnologías informáticas de comunicación (TICS)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta dieciocho como indica la Tabla N.º 27 representada en la figura N.º 29, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 realizan capacitaciones para el uso adecuado de las tecnologías de información.

Tabla 28*Fallas en el software de la cooperativa*

Pregunta 19. ¿Con qué frecuencia el software que cuenta la cooperativa ha presentado errores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eventualmente	0	0	0	0
	Rara vez	13	92,9	92,9	92,9
	Nunca	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 23*Pregunta 19 de la encuesta*

Nota. Representación gráfica de fallas del software operativo.

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta diecinueve como indica la Tabla N.º 28 representada en la figura N.º 30, el 92.86% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 rara vez han presentado errores en su software, solamente un 7,14% dice nunca haber presentado errores.

Tabla 29*Seguros contra eventos externos*

Pregunta 20. ¿La cooperativa cuenta con un seguro contra eventos de riesgos externos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta veinte como indica la Tabla N.º 29 representada en la figura N.º 31, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 cuentan contra un seguro contra riesgos externos.

Tabla 30*Personal para el plan de contingencia y continuidad*

Pregunta 21. ¿La cooperativa cuenta con personal encargado del plan de contingencia y continuidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	0,0	0,0	
			100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta veinte y uno como indica la Tabla N.º 30 representada en la figura N.º 32, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 cuentan con personal encargado del plan de contingencia y continuidad.

Tabla 31

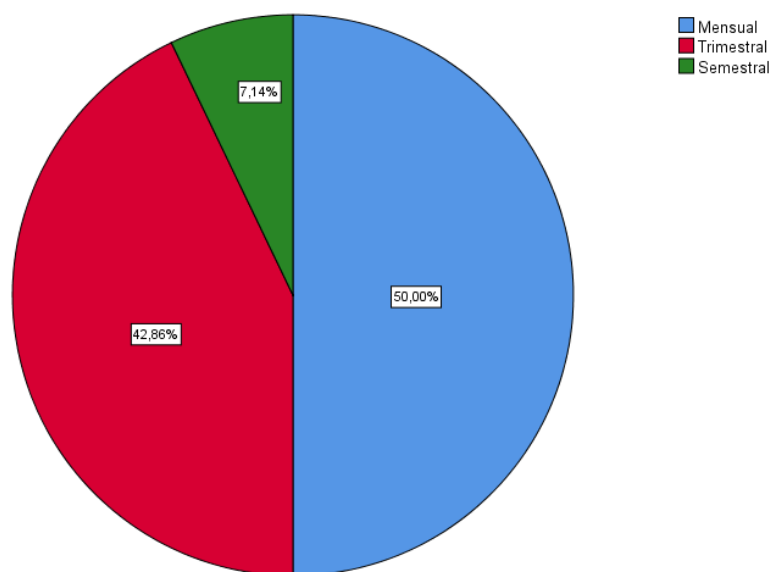
Frecuencia de capacitaciones para disminución del riesgo operacional

Pregunta 22. ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones para disminuir el riesgo operacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	7	50,0	50,0	50,0
	Trimestral	6	42,9	42,9	92,9
	Semestral	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 24

Pregunta 22 de la encuesta



Nota. Representación gráfica de frecuencia de capacitaciones del riesgo operativo.

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta veinte y dos como indica la Tabla N.º 31 representada en la figura N.º 33, el 50% de las cooperativas realizan de manera mensual sus capacitaciones para disminuir los riesgos operacionales mientras que el 42,86% lo realizan de manera trimestral y solo un grupo de cooperativas lo realiza de manera semestral.

Tabla 32*Sistema evaluación en riesgos operacionales*

Pregunta 23. ¿Considera usted que la cooperativa debería tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para mitigar los riesgos operacionales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	
Total		14	100,0	100,0	

Análisis e Interpretación

Las encuestas muestran que en la pregunta veinte y tres como indica la Tabla N.º 32 representada en la figura N.º 34, de manera unánime el 100% las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2, consideran que es necesario tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para mitigar los riesgos operacionales.

Comprobación de Hipótesis

Para probar la hipótesis propuesta, se utiliza la prueba de chi-cuadrado, realizado con el programa estadístico SPSS, basado en los datos obtenidos de la encuesta realizada en la población de estudio.

Hipótesis planteada

- 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.
- 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.

Combinación de preguntas

P4: ¿La cooperativa en su control interno cuenta con flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?

P10: ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa?

Tabla 33

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 % dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
		% dentro de ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?	15,4%	100,0%	21,4%
Total	Todas	Recuento % dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	11 100,0%	0 0,0%	11 100,0%
		% dentro de ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?	84,6%	0,0%	78,6%
Total		Recuento % dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	13 92,9%	1 7,1%	14 100,0%
		% 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.

Análisis e Interpretación

De la tabla N 35 se muestra después de haber cruzado las preguntas de la encuesta un 66.7% tiene flujogramas y controla/mitiga los riesgos operacionales y un 33.3% no tiene flujogramas, pero controla y mitiga los riesgos operacionales mientras que el 100% de las cooperativas que tienen flujogramas aplican las etapas necesarias para mitigar los riesgos operacionales.

Tabla 34

Prueba del 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

Nota. La tabla muestra la prueba de chi - cuadrado.

Resultados:

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

Tabla 35

Distribución del Chi Cuadrado

v/ p	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
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.86	9.34	13.4	15.9	18.3	20.4	21.1	23.2	25.1	27.7	29.5
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.57	10.3	14.6	17.2	19.6	21.9	22.6	24.7	26.7	29.3	31.2
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.30	11.3	15.8	18.5	21.0	23.3	24.0	26.2	28.3	30.9	32.9
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.04	12.3	16.9	19.8	22.3	24.7	25.4	27.6	29.8	32.5	34.5
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.79	13.3	18.1	21.0	23.6	26.1	26.8	29.1	31.3	34.0	36.1
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.54	14.3	19.3	22.3	24.9	27.4	28.2	30.5	32.8	35.6	37.6
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.31	15.3	20.4	23.5	26.2	28.8	29.6	32.0	34.2	37.1	39.2
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.0	16.3	21.6	24.7	27.5	30.1	30.9	33.4	35.7	38.6	40.7
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.8	17.3	22.7	25.9	28.8	31.5	32.3	34.8	37.1	40.1	42.3
19	6.844	7.633	8.907	10.11	11.6	18.3	23.9	27.2	30.1	32.8	33.6	36.1	38.5	41.6	43.8
20	7.434	8.260	9.591	10.85	12.4	19.3	25.0	28.4	31.4	34.1	35.0	37.5	39.9	43.0	45.3
21				1	43	37	38	12	10	70	20	66	97	72	15

Nota. La tabla muestra distribución de chi - cuadrado.

Análisis de valores

- Chi-cuadrado real (X_{2c}) = 3.949
- Chi-cuadrado teórico (X_{2t}) = 3.841

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

Con base en los resultados obtenidos de la tabla anterior, se concluye que se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo que se puede decir que, 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.

Conclusiones

Una vez realizado un análisis a las variables y respuestas, obtuvimos como resultado que 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, también nos dio como resultado que las cooperativas de ahorro y crédito presentan mayor pérdida económica en los eventos externos como por ejemplo el COVID-19 pero cabe recalcar que en la línea de micro finanzas es en donde mayor riesgo operacional llegan a tener. También se puede añadir que las cooperativas de ahorro y crédito en su gran mayoría cuenta con un buen control interno lo que permite que sus riesgos operacionales sean medios.

Capítulo V

Propuesta

Título de la propuesta

Matriz de mejora y fortalecimiento del Proceso de Evaluación de Riesgos Crediticios, basada en el COSO- ERM 2017

Datos Informativos

Institución Ejecutora

Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 basados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Beneficiarios

Cooperativas de Ahorro y Crédito

Provincia: Cotopaxi

Antecedentes de la propuesta

Se establece en un componente fundamental y de gran interés el tener un monitoreo constante conservando la eficiencia y eficacia operativa con el objetivo de disminuir el riesgo y el fraude potencial con la intención de aumentar la competitividad, la adaptación de la gestión de control interno incluye normas, políticas, operaciones y procedimientos viables a los objetivos de la cooperativa, perfeccionando procesos es decir haciendo mejor uso de los recursos.

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.

De las encuestas aplicadas a los Jefes de Agencia, Gerente General, Auditores, de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector Financiero del segmento 2 de la provincia de Cotopaxi, reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; se pudo determinar que todas disponen con un sistema que mide la gestión de control interno en las organizaciones, al igual que la mayor parte de los encuestados aseguran que existe una buena eficiencia en la gestión de control interno con el que cuentan actualmente en las distintas cooperativas. A través de la metodología del COSO ERM el control interno integra de forma equitativa el área de gestión de control por ende se mantiene una visión muy amplia de los procedimientos, programas y procesos, bajo políticas que ayudan a la adecuada y oportuna toma de decisiones.

Justificación de la Propuesta

La presente propuesta tiene como propósito principal el desarrollar matrices de evaluación con la ayuda de la metodología COSO – ERM 2017 estableciéndose en una base sobre la cual se lograra enfocar de mejor manera el proceso de la gestión de riesgos, lo que permitirá a los jefes de dichas entidades optimizar su capacidad, así como también la mejora en la toma de decisiones y proporcionar una respuesta adecuada a fin de mitigar los riesgos y así obtener un beneficio para todos los miembros y socios de las cooperativas.

Es de suma importancia reiterar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) nos indica que es necesario integrar de manera justa la incorporación, la metodología y los procedimientos que ayudaran a gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico al que se encuentran expuestas en el marco del cumplimiento de sus actividades correspondientes.

La propuesta de mejora y fortalecimiento del proceso de evaluación de riesgos en la línea de microfinanzas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 aparece de la necesidad de mitigar los riesgos operacionales asociados con la asignación de créditos en estas entidades; esta propuesta se fundamenta en los siguientes puntos clave:

1.- Ampliación de la Base de Clientes las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 se caracterizan por atender a un grupo diverso de socios y clientes, lo que aumenta la complejidad de evaluar la solvencia crediticia. Una mejora en la evaluación de riesgos en la línea de microfinanzas permitirá una mayor identificación de riesgos potenciales en esta población y por lo tanto una mejor protección del capital y los intereses de la cooperativa.

2.- Reducción de Pérdidas Operacionales, el riesgo crediticio se presenta como uno de los principales factores de pérdidas operacionales en las cooperativas. A través de una evaluación más rigurosa y efectiva, se busca disminuir la probabilidad de impagos y morosidades, reduciendo así las pérdidas financieras que afectan directamente la estabilidad y rentabilidad de la entidad.

3.- Cumplimiento Regulatorio, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otras entidades reguladoras establecen parámetros para la gestión de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito. Reforzar el proceso de evaluación de riesgos en la línea de microfinanzas permitirá garantizar el cumplimiento de estas normativas y evitar posibles sanciones o repercusiones legales.

4.- Fortalecimiento de la Imagen Institucional, la implementación de prácticas sólidas de gestión de riesgos crediticios no solo protege los intereses financieros de la cooperativa, sino que también mejora su reputación ante socios, clientes y partes interesadas. Una cooperativa que demuestra una sólida gestión de riesgos inspira confianza y atrae a nuevos socios y clientes.

5.- Optimización de Recursos, una evaluación de riesgos crediticios mejorada permite una asignación más eficiente de recursos financieros, reduciendo la exposición a préstamos de alto riesgo y maximizando el retorno de inversión. Esto contribuye a la salud financiera general de la cooperativa.

6.- Alineación con Estrategias de Crecimiento, para lograr un crecimiento sostenible, es esencial contar con un proceso de evaluación de riesgos que permita expandir la cartera crediticia de manera responsable. La propuesta propicia un equilibrio entre la expansión y la gestión de riesgos, alineando las estrategias de crecimiento con la seguridad financiera.

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.

Objetivos de la Propuesta

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.

Objetivos Específicos

- 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.
- 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.

Fundamentación de la Propuesta

Fundamentos Conceptuales

Sector Financiero

Según (Constitución de la República del Ecuador, 2008) artículo 309 nos dice:

“El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas”.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito como aquellas instituciones que permiten a muchas personas acceder a créditos y con ello al fomento de nuevas oportunidades laborales, personales, sociales, educativas, en fin, a un sinnúmero de servicios que tienen como propósito principal ser un auxilio en las necesidades de la población.

Cooperativas

El Cooperativismo es un movimiento socio-económico basado en valores y principios de igualdad y equidad. Los socios se organizan y afilian voluntariamente en cooperativas de propiedad conjunta y democráticamente controladas para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

De acuerdo a (Vargas, 2018) en su tema: “El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016” que se planteó como objetivo principal: “Evaluar el grado de contribución del Control Interno en la Gestión del Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016; para la identificación de factores claves de éxito”.

A partir de 1910, se establecieron varias organizaciones cooperativas, en su mayoría iniciadas por sindicatos, asalariados o trabajadores. La primera ley de sociedades cooperativas del país se aprobó en 1937, cuando se empezaron a reglamentar los estatutos de las COAC. Sin embargo, el sistema cooperativo realmente surgió en las décadas de 1960 y 1970. Durante estas décadas, la cooperativa recibió apoyo financiero y técnico de la Agencia de Desarrollo Internacional del Banco Mundial y de la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que llevó a la creación de la Federación de Cajas de Ahorro y Crédito. 1963 año. Los principales objetivos del surgimiento del COAC en el país son: la autoayuda, la autogestión y la autorresponsabilidad de sus socios miembros.

El principio de autoayuda fue y sigue siendo el principal indicador del desarrollo de las cooperativas a nivel local y global. Además de estos tres objetivos generales, también se pueden identificar otros objetivos específicos, como son: la copropiedad, la implicación de los cooperativistas y este compromiso con los socios que se sienten parte de la organización pagando a tiempo los préstamos recibidos. se obtiene a cambio de la participación y el trabajo por el bienestar de la unidad.

Todo esto también se deriva de la importancia y necesidad de una adecuada regulación y supervisión de las cooperativas. COAC opera en un área geográfica limitada, lo que les permite conocer profundamente a sus socios, así como las condiciones locales de varios

sectores manufactureros, atrayendo así la liquidez de la región e invirtiéndola en proyectos de manufactura en el mismo territorio.

Esto cambió con la creación de la Superintendencia Económica de Masas Solidarias (SEPS) en 2012. La Autoridad de Supervisión y Control recopila información sobre todos los COAC, incluidos los que están bajo la supervisión de la Superintendencia Bancaria y los que están bajo la supervisión del MIES, y ha registrado aproximadamente 950 COAC desde junio de 2012 hasta mayo de 2013. Desde septiembre de 2022, actualmente información sobre las 455 organizaciones activas que conforman este importante sector del sistema financiero nacional.

Control Interno

De acuerdo a (Ramon,2001) citados por (Mendoza Walter, 2018) nos dice que “El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos”

Según Luna (2011), entre los principales objetivos encontramos:

- Confiabilidad de los estados financieros
- Eficiencia y eficacia operativa
- Cumplimiento de las disposiciones reglamentarias
- Protección razonable del patrimonio cultural

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 que todo lo que se realice sea en llegar a los objetivos previamente planteado.

COSO ERM – 2017 (Gestión de Riesgos)

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco Integrado de Control Interno (en adelante, marco original). Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo. Asimismo, es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), ha presentado oficialmente en septiembre de 2017 el Marco de Gestión de Riesgos Empresariales – integrado con estrategia y desempeño (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance), basado en su predecesor y más conocido como COSO – ERM o Gestión de Riesgos Empresariales – Marco Integrado (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) emitido en el año 2004.

La implementación de COSO ERM se enfoca en la estrategia y el desempeño, dirigiendo así a la organización hacia el marco anterior, se enfoca en los riesgos comerciales y emergentes relacionados con la estrategia establecida y afecta a todas las áreas de la organización. De esta forma, la introducción de la nueva herramienta nos permitirá entender la posición de la organización dentro del marco estratégico; también propondrá la introducción de herramientas nuevas y diferentes para ayudar a la implementación y la toma de decisiones, en última instancia, complementando el enfoque de control interno de COSO de 2013.

Elementos.

- Gobierno y cultura
- Estrategia y establecimiento de objetivos
- Desempeño

- Revisión y monitorización
- Información, comunicación y reporte

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

Paso 1: Identificación de Riesgos

Área de Riesgo enumerar las áreas específicas de los procesos crediticios que se desea evaluar (por ejemplo, solicitud de créditos, análisis de crédito, aprobación de crédito, seguimiento de cartera, etc.).

Descripción del Riesgo describe brevemente cada riesgo operacional identificado en cada área.

Causas del Riesgo indica las posibles causas o factores que podrían dar lugar a la materialización de cada riesgo.

Paso 2: Evaluación de Riesgos

Probabilidad de Ocurrencia establece una escala numérica (por ejemplo, de 1 a 5) para calificar la probabilidad de que cada riesgo se materialice. Asigna un valor a cada riesgo en función de su probabilidad.

Impacto establece una escala numérica (por ejemplo, de 1 a 5) para calificar el impacto potencial en caso de que cada riesgo se materialice. Asigna un valor a cada riesgo en función de su impacto.

Riesgo Inherente multiplica la probabilidad de ocurrencia por el impacto para calcular el riesgo inherente de cada riesgo.

Paso 3: Evaluación de Controles Internos

Controles Existentes enumera los controles internos actuales que están diseñados para mitigar cada riesgo identificado.

Efectividad del Control califica la efectividad de cada control existente en una escala numérica (por ejemplo, de 1 a 5).

Paso 4: Riesgo Residual

Riesgo Residual resta la efectividad del control del valor del riesgo inherente para obtener el riesgo residual de cada riesgo.

Paso 5: Acciones de Mitigación y Seguimiento

Acciones de Mitigación describe las acciones específicas que se deben tomar para mitigar los riesgos residuales. Establece responsables y plazos.

Seguimiento regular para evaluar la implementación y efectividad de las acciones de mitigación.

Tabla 36

Nivel de riesgo inherente

<i>IMPACTO</i>	<i>PROBABILIDAD</i>	<i>RIESGO INHERENTE</i>
Bajo	Bajo	5
Bajo	Medio	5
Bajo	Alto	4
Medio	Bajo	3
Medio	Medio	3
Medio	Alto	4

<i>IMPACTO</i>	<i>PROBABILIDAD</i>	<i>RIESGO INHERENTE</i>
Alto	Bajo	5
Alto	Medio	2
Alto	Alto	1

Nota. La tabla muestra nivel de riesgo inherente.

Se obtuvo información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 situadas en la provincia de Cotopaxi a través de la aplicación de un cuestionario en base al COSO ERM a fin de establecer el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 37

Gobierno y cultura

PREGUNTAS	Gobierno y cultura					OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Pond.		
¿La cooperativa ejerce la supervisión de los riesgos en la aprobación de créditos?	X					
¿La cooperativa cuenta con un plan operativo que permita identificar a la área de créditos los impagos o morosos?	X					
¿La cooperativa propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético en la línea de microfinanzas?	X					
¿Promueven principios y valores en las operaciones diarias (transparencia, confianza, oportunidad) dentro	X					

PREGUNTAS	Gobierno y cultura					OBSERVACIÓN
	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
de los procesos la línea de microfinanzas?						
¿Existe interés de la cooperativa en mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales en los procesos de la línea de microfinanzas?		X				

Nota. La tabla muestra el principio gobierno y cultura.

Componente 1: Gobierno y cultura la gobernanza y la cultura son fundamentales para todos los demás elementos de la gestión de riesgos empresariales. 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 y la comprensión del riesgo dentro de una organización.

Tabla 38

Estrategia y establecimiento de objetivos

PREGUNTAS	ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					OBSERVACIÓN
	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
¿La cooperativa considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos en la línea de microfinanzas?		X				
¿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?		X				

PREGUNTAS	ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO		
	Si	No	N/A	Pond.	
¿La cooperativa evalúa las estrategias alternativas e innovadores para disminuir competidores en la línea de microfinanzas?	X				
¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos de la cooperativa se considera el impacto ambiental en la línea de microfinanzas?	X				

Nota. La tabla muestra el principio estrategia y establecimiento de objetivos.

Componente 2: Estrategia y establecimiento de objetivos la gestión de riesgos organizacionales, 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.

Tabla 39

Desempeño

PREGUNTAS	DESEMPEÑO				OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO		
	Si	No	N/A	Pond.	
¿Los objetivos estratégicos de la cooperativa cumple con estándares o regulaciones internacionales?	X				
¿La cooperativa cuenta con la suficiente liquidez para realizar créditos?	X				
¿La cooperativa prioriza los cambios en regulaciones o leyes que impacten la operación en	X				

PREGUNTAS	DESEMPEÑO					OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
la línea de microfinanzas?						
¿La cooperativa implementa respuestas ante un posible conflicto de intereses personales que podrían interferir en la línea de microfinanzas?	X					
¿La cooperativa interactúa con las comunidades locales en la línea de microfinanzas?						

Nota. La tabla muestra el principio desempeño.

Componente 3: 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. Luego, la organización selecciona las respuestas al riesgo y percibe el nivel de riesgo que ha tomado la organización. Este componente se enfoca en los métodos para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones con el fin de lograr estrategias específicas y así alcanzar las metas organizacionales e incluye cinco principios.

Tabla 40

Evaluación y revisión

PREGUNTAS	Evaluación y revisión					OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
¿La cooperativa define y evalúa los riesgos asociados con la recopilación y verificación de datos del solicitante en los procesos de línea de microfinanzas?	X					

PREGUNTAS	Evaluación y revisión					OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
¿Existe una revisión al desempeño de la cooperativa considerando al riesgo operacional en los procesos de la línea de microfinanzas?	X					
¿Al momento de tomar decisiones se toma en cuenta la estructura organizativa en la línea de microfinanzas?	X					

Nota. La tabla muestra el principio evaluación y revisión.

Componente 4: Evaluación y revisión 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.

Tabla 41

Información, comunicación y reporte

PREGUNTAS	Información, Comunicación y Reporte					OBSERVACIÓN
	DISEÑO		CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
¿La cooperativa utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales en la línea de microfinanzas?	X					
¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los créditos otorgados?	X					

Información, Comunicación y Reporte						
PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
	Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
¿Informa sobre el riesgo operacional, cultura y el desempeño a los diferentes niveles de la cooperativa en los procesos crediticios?	X					

Nota. La tabla muestra el principio información, comunicación y reporte.

Componente 5: 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.

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. Estos procedimientos permiten tomar decisiones informadas sobre la aprobación de préstamos y establecer términos adecuados. Aquí te proporciono una estructura básica para los procedimientos de evaluación de crédito:

- 1) **Solicitud de Crédito.** - El solicitante completa una solicitud de crédito proporcionando información personal, financiera y de empleo, incluir detalles como el monto del préstamo deseado, el propósito del préstamo y la duración deseada del crédito.
- 2) **Recopilación de Información.** -El personal de la cooperativa recopila documentos relevantes, como estados de cuenta bancarios, comprobantes de ingresos, referencias y otros documentos que respalden la información proporcionada en la solicitud.
- 3) **Análisis del Historial Crediticio.** - Se verifica el historial crediticio del solicitante a través de agencias de informes crediticios para evaluar su comportamiento crediticio pasado, incluyendo pagos atrasados, deudas pendientes y otros factores relevantes.

- 4) Evaluación de Capacidad de Pago. - Se calcula la capacidad del solicitante para hacer frente al pago del préstamo. Esto incluye comparar los ingresos mensuales con los gastos mensuales y la deuda actual.
- 5) Análisis de Relación Deuda-Ingresos. - Se evalúa la relación entre la deuda total del solicitante y sus ingresos. Esto ayuda a determinar si el solicitante tiene la capacidad de asumir una nueva deuda.
- 6) Evaluación de Garantías o Colateral. - Si se requiere garantía o colateral, se valora el valor de los activos proporcionados por el solicitante para respaldar el préstamo en caso de incumplimiento.
- 7) Evaluación de Estabilidad Laboral. - Se verifica la estabilidad laboral del solicitante para determinar si tiene ingresos constantes y un historial de empleo estable.
- 8) Evaluación del Propósito del Préstamo. - Se analiza el propósito del préstamo para determinar si es razonable y viable. Por ejemplo, se puede considerar si el préstamo se utilizará para una inversión productiva o un gasto necesario.
- 9) Determinación de Términos del Préstamo. - Con base en la evaluación de riesgos, capacidad de pago y otros factores, se determinan los términos del préstamo, incluyendo la tasa de interés, el plazo y el monto aprobado.
- 10) Toma de Decisión y Notificación. - Se toma una decisión sobre la aprobación o denegación del crédito. Si se aprueba, se notifica al solicitante sobre los términos y condiciones del préstamo.
- 11) Monitoreo Continuo. - Una vez aprobado, se realiza un seguimiento constante de la cartera crediticia para asegurarse de que los pagos se realicen puntualmente y para identificar cualquier señal de riesgo.

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

- ✓ Definición y conceptos clave en gestión de riesgos operacionales.
- ✓ Importancia de la gestión de riesgos en la estabilidad financiera y reputación de la cooperativa.

Módulo 2: Riesgos en Procesos Crediticios y Sus Implicaciones

- ✓ Identificación y análisis de riesgos en los procesos crediticios.
- ✓ Impacto de los riesgos en la calidad de la cartera, pérdidas financieras y reputación.

Módulo 3: Herramientas y Métodos para la Evaluación de Riesgos

- ✓ Introducción a herramientas como el análisis de riesgos y matrices de riesgos.
- ✓ Cómo evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos en los procesos crediticios.

Módulo 4: Estrategias de Mitigación y Controles Internos

- ✓ Tipos de estrategias para mitigar riesgos operacionales.
- ✓ Importancia de los controles internos en la prevención de pérdidas y la protección del patrimonio.

Módulo 5: Toma de Decisiones Informadas y Proactivas

- ✓ Cómo tomar decisiones basadas en la evaluación de riesgos.

- ✓ Fomentar una cultura de responsabilidad y proactividad en la gestión de riesgos.

Módulo 6: Estudios de Casos y Simulaciones

- ✓ Análisis de casos reales de riesgos operacionales en procesos crediticios.
- ✓ Simulaciones interactivas para aplicar los conceptos aprendidos en situaciones prácticas.

Módulo 7: Planificación y Ejecución de Pruebas de Estrés

- ✓ Importancia de las pruebas de estrés en la identificación de vulnerabilidades.
- ✓ Cómo planificar y ejecutar pruebas de estrés en los procesos crediticios.

Módulo 8: Integración de la Gestión de Riesgos en la Cultura Organizacional

- ✓ Cómo promover una cultura que valore la gestión de riesgos.
- ✓ Incentivos y reconocimientos para empleados comprometidos con la prevención y mitigación de riesgos.

Módulo 9: Evaluación y Certificación

- ✓ Evaluación final para medir la comprensión de los empleados.
- ✓ Entrega de certificados a aquellos que completen con éxito el programa.

Formato de planificación para el programa de capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos Crediticios en modalidad virtual

Objetivo del Programa: Educar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la gestión de riesgos operacionales en los procesos crediticios, promoviendo una cultura de toma de decisiones informadas y proactivas.

Duración del Programa. - 6 semanas

Estructura del Programa

Semana 1-2: Introducción a la Gestión de Riesgos Operacionales

- ✓ Módulo 1: Definición y Conceptos Clave
- ✓ Módulo 2: Importancia de la Gestión de Riesgos Operacionales

Semana 3-4: Riesgos en Procesos Crediticios y Sus Implicaciones

- ✓ Módulo 3: Identificación y Análisis de Riesgos
- ✓ Módulo 4: Impacto de Riesgos en la Calidad de la Cartera

Semana 5-6: Estrategias de Mitigación y Toma de Decisiones

- ✓ Módulo 5: Herramientas y Métodos para la Evaluación de Riesgos
- ✓ Módulo 6: Estrategias de Mitigación y Controles Internos
- ✓ Módulo 7: Toma de Decisiones Informadas y Proactivas

Detalles de la Capacitación

- ✓ Cada módulo consistirá en videos pregrabados, lecturas recomendadas y actividades interactivas.
- ✓ Habrá una sesión en vivo al final de cada semana para discutir preguntas y dudas.
- ✓ Los participantes tendrán acceso a un foro en línea para interactuar y compartir ideas.
- ✓ Los módulos estarán disponibles en una plataforma de aprendizaje en línea durante y después del programa.

Evaluación:

- ✓ Cada módulo tendrá una evaluación de conocimientos.
- ✓ Se realizará una evaluación final al finalizar el programa.
- ✓ Los participantes que completen con éxito el programa recibirán un certificado de participación.

Recursos Necesarios:

- ✓ Plataforma de aprendizaje en línea para alojar el contenido.
- ✓ Programa de videoconferencia para las sesiones en vivo.
- ✓ Materiales de lectura y presentaciones de diapositivas.

Responsabilidades:

- ✓ Coordinador del programa: Organización y seguimiento de los módulos.
- ✓ Facilitadores: Presentación de los módulos y sesiones en vivo.
- ✓ Participantes: Participación activa en las actividades y evaluaciones.

Calendario Tentativo:

- ✓ Semana 1-2: [dd/mm/2023] - Semana 3-4: [dd/mm/2023]
- ✓ Semana 5-6: [dd/mm/2023] - Sesión Final y Evaluación: [dd/mm/2023]

Nota. En este formato de planificación se proporciona una estructura general para organizar y ejecutar el programa de capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos de la Línea de Microfinanzas en modalidad virtual. Puedes personalizar y ajustar este formato según las necesidades y recursos de tu organización.

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).
- 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.
- 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.

Bibliografía

Andrango, M. (2020). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE- FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA ASCENSORES INTERNACIONALES CIA. LTDA., UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO. Universidad Tecnológica de Israel, Quito.

Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2016). Riesgo Operativo. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/37%20%20Art%EDculo%20resumen%20latinoamerica.pdf>

AUDITOOOL. (mayo de 2016). 17 principios de Control Interno según COSO 2013. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/diecisiete-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Mexico: Javier Enrique Callejas.

Bancos, S. d. (2015). Sistema Financiero. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1&

Benavides, L. (2011). Gestión, Liderazgo y Valores en la administración de la Unidad Educativa San Juan de Bucay del canton General Antonio Elizalde. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Canaza Antony, T. L. (27 de Marzo de 2019). Gestión de riesgos empresariales COSO ERM 2017 y la prevención de fraude en las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628051>

- Cauas, D. (2015). Definición de variables, enfoque tipo de investigación. Obtenido de Academia: https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas
- Choix, R. (2013). www.itson.mx. Obtenido de LA IMPORTANCIA DEL ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_intermo_figurasx.pdf
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cortes, M., & Leon, M. (2004). Generalidades sobre la metodología de la investigación. Obtenido de Universidad Autónoma del Carmen:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Elizalde-Marín, L. (2018). "Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco)". Obtenido de Revista Contribuciones a la Economía (octubre-diciembre 2018):
<https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>
- Espín Ortega, P. A. (17 de Marzo de 2021). La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 - 2019. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/24428/1/T-ESPE-044500.pdf>
- Estrella, H. J. (2021). El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. Obtenido de FLACSO - Ecuador: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- García, P. (Diciembre de 2004). La Gaceta. Obtenido de La Gaceta: www.lagaceta.com

Giménez, Á. N. (2020). EL TRATAMIENTO DEL RIESGO OPERACIONAL EN BASILEA II.

Obtenido de

https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/23053/1/08_Operacional_BasileaII.pdf

Juarez, V. (2018). Componentes Del Control Interno. Obtenido de

[https://auditoriapractica.com/wp-](https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf)

[content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf](https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf)

Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.

(2011). Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario. Obtenido de [https://cosede.gob.ec/wp-](https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf)

[content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero](https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf)
.pdf

Maldonado, J. (2018). Gestion de procesos. Obtenido de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf?1516650790=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZDfhDQteN)
[libre.pdf?1516650790=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf?1516650790=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZDfhDQteN)

[disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf?1516650790=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZDfhDQteN)
[765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf?1516650790=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZDfhDQteN)
[DfhDQteN](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-libre.pdf?1516650790=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGESTION_DE_PROCESOS.pdf&Expires=1684990765&Signature=P7CaLuWDeOADgFUcTPkuwMnaQRFBCmc3cthqfP8gGe9WSUwwZZDfhDQteN)

Mendoza Walter, G. T. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. Dominio de las Ciencias, 4.

Muncha, A. (2018). “Administración del riesgo operativo y los efectos económicos-financieros antes y posterior a la normativa de la gestión del riesgo operativo. Obtenido de Repositorio UTA:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28534/1/T4331ig.pdf>

Muñoz, C. (2015). Metodología de la Investigacion . Mexico: Oxford University.

Murcia, E. (2021). <https://repository.unimilitar.edu.co/>. Obtenido de UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39184/MurciaMoralesElizabethPatricia2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20manual%20de%20funciones%20es,clara%20con%20el%20prop%C3%B3sito%20de>

Núñez, L. (14 de Diciembre de 2022). <http://dspace.esPOCH.edu.ec/>. Obtenido de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/>:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18531/1/82T01397.pdf>

Olaya Rosas, I. d. (2021). CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERÚ, CASO: "HOTEL SOL DE GRAU" DE PIURA-2021.

Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25499/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OLAYA_ROSAS_ISABEL_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Control%20interno%20seg%C3%BAAn,todo%20tipo%20de%20fraudes%2C%20malversacione

Parreño, A. (2016). Metodología de investigación en salud. Obtenido de Biblioteca ESPOCH:

<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-224845-metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20salud-comprimido.pdf>

Quezada, N. L. (2014). books.google.es. Obtenido de Estadística con SPSS 22:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hg0wDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=+que+es+spss&ots=Xd5e_0sMkP&sig=PO34nNWog1D5kBbDE5NTGrOAIEQ#v=onepage&q=que%20es%20spss&f=false

- Reyes, G. (2014). Herramientas de control interno para la empresa importadora fantasias Estefany de la ciudad de Ibarra. Obtenido de Repositorio Uniandes:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2448/1/TUICYA003-2014.pdf>
- Reyes, L. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Colombia: Universidad Simon Bolivar.
- Salas, B. (2011). DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ. Obtenido de Repositorio UTPL:
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
- Sánchez, R. d. (2014). dspace.uniandes.edu.ec. (M. Poveda, Editor) Obtenido de
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2828/1/TUACYA001-2014.pdf>
- SEPS. (2018). www.seps.gob.ec. Obtenido de NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucio%CC%81n-No.-SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011).
- Telenchana, M. (2017). La gestión financiera y la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito, segmento 3, zonal 3. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25940/1/T4050M.pdf>
- Urquiza, A. P. (2016). Metodología de la Investigación . Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vargas, A. (Octubre de 2018). <https://repositorio.uta.edu.ec/>. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/>:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28641/1/T4347i.pdf>

Anexos