



**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 tres del Ecuador en la provincia de Cotopaxi**

Tapia Claudio, Prisila Nayeli y Timbila Timbila, Viviana Paola

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

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

Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia

31 de agosto 2023

### Document Information

Analyzed document	Tesis Tapia y Timbila.pdf (D173305837)
Submitted	8/31/2023 11:01:00 PM
Submitted by	
Submitter email	pntapia@espe.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	mp.padilla.uta@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>8a6bc4426b0ac74ee4507fb97c42045bce16310e.html</b> Document 8a6bc4426b0ac74ee4507fb97c42045bce16310e.html (D135951794)	 1
<b>SA</b>	<b>TRUJILLO-SALVADOR MAE-julio 2 2021.docx</b> Document TRUJILLO-SALVADOR MAE-julio 2 2021.docx (D110118242)	 1
<b>SA</b>	<b>TESIS COMPLETA CHOLOQUINGA_FONSECA.pdf</b> Document TESIS COMPLETA CHOLOQUINGA_FONSECA.pdf (D97977103)	 12
<b>SA</b>	<b>PAULINA ALVAREZ MBA 2019 TRAB TITULACION.pdf</b> Document PAULINA ALVAREZ MBA 2019 TRAB TITULACION.pdf (D135442953)	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-creditici...">https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-creditici...</a> Fetched: 8/31/2023 11:02:00 PM	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://bind.com.mx/glosario/glosario-contabilidad-proceso-contable">https://bind.com.mx/glosario/glosario-contabilidad-proceso-contable</a> Fetched: 8/31/2023 11:02:00 PM	 1
<b>SA</b>	<b>PROYECTO-HUILCA DAYRA-PARRAGA ALEXANDRA-Ing. Torres.docx</b> Document PROYECTO-HUILCA DAYRA-PARRAGA ALEXANDRA-Ing. Torres.docx (D129695197)	 6
<b>SA</b>	<b>TESIS URKUND - JOHANNA YUGCHA.docx</b> Document TESIS URKUND - JOHANNA YUGCHA.docx (D166416916)	 1
<b>SA</b>	<b>Tesis Adriana Prado 2022.pdf</b> Document Tesis Adriana Prado 2022.pdf (D147242972)	 4

### Entire Document



**Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia**

**C.C. :1600199002**



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

### Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: “Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres del Ecuador en la Provincia de Cotopaxi” fue realizado por los señores **Tapia Claudio, Prisila Nayeli y Timbila Timbila, Viviana Paola**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y 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 del 2023

Atentamente,

**Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia**

**C.C.: 1600199002**



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

### Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Tapia Claudio, Prisila Nayeli** con cédula de ciudadanía N° 0550155840, y **Timbila Timbila, Viviana Paola** con cédula de ciudadanía N° 1727008144 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 tres 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 del 2023

Tapia Claudio, Prisila Nayeli  
C.C.: 0550155840

Timbila Timbila, Viviana Paola  
C.C.: 1727008144



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

#### Autorización de Publicación

Nosotros **Tapia Claudio, Prisila Nayeli** con cédula de ciudadanía N° 0550155840, y **Timbila Timbila, Viviana Paola** con cédula de ciudadanía N°1727008144, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **:Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres del Ecuador en la Provincia de Cotopaxi** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 31 de agosto del 2023

Tapia Claudio, Prisila Nayeli  
C.C.: 0550155840

Timbila Timbila, Viviana Paola  
C.C.:1727008144

## Dedicatoria

*En primera instancia el presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios y a la Virgencita de Agua Santa como muestra de un pequeño gesto de agradecimiento ya que han sido mi sustento, la fortaleza en cada etapa de mi vida sin importar las adversidades.*

*A mis padres German y Mónica, quienes han sido mi motor y el apoyo incondicional, me han brindado las fuerzas y motivación para continuar y alcanzar una meta de mi vida, a mi adorable hijo Gael Alejandro por ser fuente de inspiración para poder superarme cada día más.*

*A mis hermanos Richard y Karla mis compañeros, mis amigos, mis confidentes por brindarme apoyo, cariño y comprensión mutua, quienes, con sus abrazos y palabras de aliento, nunca han permitido que me rinda y alcance mi sueño.*

*A mis amistades, quienes me han ayudado a sobrellevar los obstáculos que se me han presentado, permitiéndome aprender a ser perseverante*

*Prisila Tapia*

## Dedicatoria

*El presente trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios y a la Virgencita de Agua Santa por guiarme, protegerme en cada proceso de mi vida a pesar de tantos problemas él estuvo conmigo no me abandono. De igual forma se lo dedico a mi madre, Rosa Hortencia Timbila Timbila mi madre que me ha enseñado muchas cosas en la vida todo lo bueno, lo malo y todas las experiencias que ella tuvo me pudo guiar por un buen camino afrontar las dificultades que se presentan, a luchar por mis sueños y que ha estado las veces que me he caído para levantarme, por los mensajes de fortaleza, superación y ánimos que siempre me da. También se lo dedico a mis hermanos Alex Xavier y Luis por estar conmigo en cada paso de mi vida apoyándome en lo bueno y en lo malo, en especial se lo dedico a mi ñaño Alex por estar siempre pendiente de mi con sus mensajes, llamadas siempre con su sencillez y humildad. Como no dedicarlo también a mi sobrino Martin quien es mi sonrisa diaria y el amor incondicional y a mi cuñada Sonia por todos sus buenos deseos y palabras de ánimo. Y sin duda a mi pareja, Alexander Pilco la personita que apareció en el momento indicado, quien estuvo conmigo en las buenas y malas apoyándome, motivándome, protegiéndome día a día en todo este proceso de estudio y a toda su familia de igual forma por brindarme su apoyo y cariño, a mi cuñada, cuñados sobrinos. Quisiera también dedicarles a mis abuelitos de igual forma por estar pendientes de mi cuando más los necesitaba y enseñarme que es lo bueno y lo malo en la vida. Finalmente, se los dedico a todas las personas que estuvieron dentro de este proceso, a las personas que aportaron en mi aprendizaje y a las que me dejaron una enseñanza de vida.*

*Viviana Timbila*

## Agradecimiento

*Un profundo agradecimiento a Dios por darme la vida, inteligencia, sabiduría y experiencias nuevas para cumplir una meta más. De todos aquellos obstáculos he superado con esfuerzo y dedicación gracias Dios por permitirme lograr un paso importante en mi vida.*

*Les agradezco a mis padres por el apoyo inmenso que han hecho para que yo pueda cumplir con mis metas, mi hijo Gaelito quien fue mi inspiración, mis hermanos quienes fueron pilares fundamentales para culminar mi trabajo investigativo.*

*A la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, quien me ha permitido formarme en tan prestigiosa institución, con docentes de calidad, especialmente a mi tutora quien me ha guiado en el proceso, la Dra. Anita Quispe, siendo un pilar fundamental en el proceso de titulación como en la formación académica Es grato alcanzar un sueño y meta de la vida, me siento feliz y agradecida con todos quienes me apoyaron en el proceso.*

*Especialmente quiero agradecer a mi amiga y compañera de tesis Viviana, gracias por tu paciencia y sobre todo por el gran cariño que me has demostrado, se y estoy segura que este logro lo recordaremos con gran cariño.*

*Finalmente, a mis amigos Edison, Adrian, familiares, profesores, que han sido mi apoyo, respaldo, mi alegría, que cada momento entre risas me han ayudado el batallar día a día para conseguir cada uno de mis anhelos.*

*Prisila Tapia*

## Agradecimiento

*Agradezco a Dios por la fuerza que me a brindo a lo largo del camino, ha sido uno de los apoyos más importantes que he necesitado. A mi Rosa Timbila por cada palabra de aliento y por ofrecerme su apoyo incondicional cuando no tenía fuerzas para continuar, ha estado allí para levantarme y hacer posible que tome las mejores decisiones. A los docentes del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga por cada uno de los conocimientos brindados a lo largo de mi vida estudiantil, en especial a la Dra. Anita Quispe por haberme brindado sus conocimientos en todo este proceso, por escucharme y darme consejos cuando aún más lo necesitaba, por la confianza y apoyo brindado, no solo a mi sino también a mi amiga y compañera de tesis. Como no agradecer también a todos los Gerentes – Asesores de crédito, jefes de Agencia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la provincia de Cotopaxi porque gracias a su colaboración y buena predisposición fue posible la recolección de la información. Una vez más dar las gracias infinitas a cada uno de los miembros de mi familia mi hermano Alex, mis hermanos Luis y Xavier, mi Cuñada Sonia y mi Sobrino Martin. Como no agradecer a mi pareja Alexander por momentos difíciles que pasamos aun así estuvo a mi lado, por su apoyo incondicional, de igual forma agradezco a toda su familia por darme consejos y estar conmigo en todo momento. Especialmente quiero agradecer a mi amiga y compañera de tesis Prisila, gracias por tu paciencia y sobre todo por el gran cariño que me has demostrado, se y estoy segura que este logro lo recordaremos con gran cariño.*

Viviana Timbila

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula .....	1
Reporte de verificación de Contenidos .....	2
Certificación .....	3
Responsabilidad de auditoría .....	4
Autorización de publicación .....	5
Dedicatoria .....	6
Agradecimiento.....	8
Índice de contenido .....	10
Índice de tablas .....	16
Índice de figuras .....	18
Resumen.....	20
Abstract .....	21
Capítulo I: Problema de investigación.....	22
Tema de investigación .....	22
<i>Alcance de la investigación</i> .....	22
Planteamiento del problema .....	22
<i>Macro</i> .....	23
<i>Meso</i> .....	25
<i>Micro</i> .....	29
<i>Árbol de problemas</i> .....	32
<i>Análisis Crítico</i> .....	33
<i>Prognosis</i> .....	33

<i>Formulación del Problema</i> .....	34
Justificación e Importancia .....	34
Objetivos .....	35
<i>Objetivo General</i> .....	35
<i>Objetivos Específicos</i> .....	35
Hipótesis .....	36
Variables de Investigación .....	37
Cuadro de Operacionalización de las Variables .....	38
Capítulo II: Marco teórico .....	42
Antecedentes Investigativos .....	42
Bases Teóricas .....	44
<i>Teoría de Gestión de Control Interno</i> .....	44
Categorías de la Variable Independiente .....	46
Gestión de Control Interno .....	46
<i>Definición</i> .....	46
<i>Importancia del control interno</i> .....	47
<i>Características de la gestión de control interno</i> .....	48
<i>Clasificación de la Gestión de Control Interno</i> .....	49
<i>Principios de la Gestión de Control</i> .....	50
<i>Métodos de Evaluación de Control Interno</i> .....	50
MECI .....	52
Normas Políticas y Estrategias .....	56
<i>Ambiente de control</i> .....	56

<i>Integridad y valores éticos</i> .....	56
<i>Administración estratégica</i> .....	57
<i>Políticas y prácticas de talento humano</i> .....	58
<b>Modelos de Control Interno</b> .....	<b>59</b>
<b>COSO I</b> .....	<b>59</b>
<b>COSO II -2004</b> .....	<b>61</b>
<b>COSO III-2013</b> .....	<b>66</b>
<b>COSO ERM 2017</b> .....	<b>68</b>
<b>Categorías de la Variable Dependiente</b> .....	<b>72</b>
<b>Riesgo Operacional</b> .....	<b>72</b>
<i>Factores del Riesgo Operacional</i> .....	<b>73</b>
<i>Tipos de eventos de pérdidas por riesgo operativo</i> .....	<b>74</b>
<i>Enfoque cuantitativo del Riesgo Operacional</i> .....	<b>76</b>
<b>Procesos</b> .....	<b>77</b>
<i>Procesos crediticios</i> .....	<b>78</b>
<i>Procesos financieros</i> .....	<b>79</b>
<i>Procesos contables</i> .....	<b>79</b>
<i>Procesos operativos</i> .....	<b>80</b>
<i>Procesos administrativos</i> .....	<b>81</b>
<b>Estructura Organizacional</b> .....	<b>82</b>
<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b> .....	<b>84</b>
<b>Base y Normativa legal</b> .....	<b>87</b>
<i>Constitución de la República del Ecuador</i> .....	<b>87</b>

<i>Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .....</i>	<b>89</b>
<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.....</i>	<b>94</b>
<b>Capítulo III: Metodología.....</b>	<b>98</b>
<b>Enfoque de la Investigación .....</b>	<b>98</b>
<i>Enfoque Cuantitativo.....</i>	<b>98</b>
<i>Enfoque Cualitativo .....</i>	<b>98</b>
<i>Enfoque Mixto o Integral .....</i>	<b>99</b>
<b>Modalidad de Investigación.....</b>	<b>99</b>
<i>Investigación de Campo.....</i>	<b>99</b>
<i>Investigación Bibliográfica – Documental .....</i>	<b>100</b>
<i>Investigación Experimental.....</i>	<b>100</b>
<i>Investigación Descriptiva.....</i>	<b>100</b>
<b>Nivel o tipos de Investigación .....</b>	<b>101</b>
<i>Investigación Aplicada .....</i>	<b>101</b>
<i>Investigación Básica.....</i>	<b>101</b>
<b>Diseño de la Investigación.....</b>	<b>102</b>
<b>Población y Muestra.....</b>	<b>102</b>
<i>Población.....</i>	<b>102</b>
<i>Muestra.....</i>	<b>108</b>
<b>Técnicas e Instrumentos de investigación .....</b>	<b>108</b>
<i>Fuentes de Información.....</i>	<b>108</b>
<i>Encuesta o Cuestionario .....</i>	<b>108</b>

<i>Método Estadístico</i> .....	109
<i>Software estadístico SPSS</i> .....	109
<b>Capítulo IV: Resultados de la investigación</b> .....	111
<b>Tabulación de los Resultados</b> .....	111
<b>Análisis e Interpretación de Resultados</b> .....	112
<b>Comprobación de Hipótesis</b> .....	139
<b>Discusión de los resultados</b> .....	141
<b>Capítulo V: Propuesta</b> .....	143
<b>Descripción de la Propuesta</b> .....	143
<i>Datos Informativos</i> .....	143
<b>Antecedentes de la propuesta</b> .....	143
<b>Justificación de la Propuesta</b> .....	144
<b>Objetivos de la Propuesta</b> .....	144
<i>Objetivo General</i> .....	144
<i>Objetivos Específicos</i> .....	144
<b>Matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios, según COSO ERM-2017</b> .....	145
<i>Paso 1: Identificación de Riesgos</i> .....	145
<i>Paso 2: Evaluación de riesgos</i> .....	145
<i>Paso 3: Evaluación de controles internos</i> .....	145
<i>Paso 4: Riesgo residual</i> .....	146
<i>Paso 5: Acciones de mitigación y seguimiento</i> .....	146
<b>Análisis</b> .....	148

<b>Procedimientos de evaluación de crédito .....</b>	<b>151</b>
<b>Formato de recopilación de documentos para evaluación de créditos.....</b>	<b>154</b>
<b>Programa de capacitación en gestión de riesgos operacionales en procesos crediticios (modalidad virtual).....</b>	<b>155</b>
<b>Formato de planificación para el programa de capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos Crediticios en modalidad virtual.....</b>	<b>157</b>
<b>Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>161</b>
<b>    Conclusiones .....</b>	<b>161</b>
<b>    Recomendaciones.....</b>	<b>163</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>164</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>169</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Puntos de Atención del sector financiero Popular y Solidario</i> .....	25
<b>Tabla 2</b> <i>Cifras por segmento del sector Financiero Popular y Solidario</i> .....	28
<b>Tabla 3</b> <i>Segmentación en activos de la economía popular y solidaria</i> .....	29
<b>Tabla 4</b> <i>Estructura Organizacional para la Administración de Riesgo</i> .....	30
<b>Tabla 5</b> <i>Variable Independiente – Gestión de control interno</i> .....	38
<b>Tabla 6</b> <i>Variable Dependiente- Riesgo Operacional</i> .....	40
<b>Tabla 7</b> <i>Principios del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)</i> .....	53
<b>Tabla 8</b> <i>Comparación entre los modelos COSO Y MECI</i> .....	54
<b>Tabla 9</b> <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres avalados por la SEPS</i> .....	104
<b>Tabla 10</b> <i>Número de encuestas aplicadas</i> .....	111
<b>Tabla 11</b> <i>Ubicación de la Cooperativa</i> .....	113
<b>Tabla 12</b> <i>Cargo que ocupa en la Cooperativa</i> .....	114
<b>Tabla 13</b> <i>Número de personas que trabajan en la Cooperativa</i> .....	115
<b>Tabla 14</b> <i>Número de agencias o sucursales que tienen la Cooperativa</i> .....	116
<b>Tabla 15</b> <i>Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos</i> .....	117
<b>Tabla 16</b> <i>Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos</i> .....	117
<b>Tabla 17</b> <i>Qué tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos</i> ....	118
<b>Tabla 18</b> <i>Calificación del riesgo operativo en la cooperativa</i> .....	119
<b>Tabla 19</b> <i>Conocimientos sobre cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional</i> .....	120
<b>Tabla 20</b> <i>Posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos</i> .....	122
<b>Tabla 21</b> <i>Normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa</i> .....	123
<b>Tabla 22</b> <i>Factor interno que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad</i> .....	124

<b>Tabla 23</b> <i>Factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad</i> .....	125
<b>Tabla 24</b> <i>Evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad</i> .....	126
<b>Tabla 25</b> <i>Herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional</i> .....	128
<b>Tabla 26</b> <i>Sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos</i> ...	129
<b>Tabla 27</b> <i>Importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado</i> .....	130
<b>Tabla 28</b> <i>Manual de procesos en el cumplimiento del control interno</i> .....	131
<b>Tabla 29</b> <i>Calificación sobre la eficiencia de la gestión de control interno implementado</i> ...	132
<b>Tabla 30</b> <i>Persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos</i> .....	133
<b>Tabla 31</b> <i>Evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno</i> .....	134
<b>Tabla 32</b> <i>Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control</i> .....	135
<b>Tabla 33</b> <i>Identificado los problemas de control interno en la cooperativa, se ha dado solución a dichos problemas</i> .....	136
<b>Tabla 34</b> <i>Procesos de mejora de errores cuando estas se presentan</i> .....	137
<b>Tabla 35</b> <i>Resguardan los documentos que corresponde a los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales</i> .....	138
<b>Tabla 36</b> <i>Sistema que permita evaluar los procesos de control interno para enfrentar los riesgos operacionales</i> .....	139
<b>Tabla 37</b> <i>Combinación de preguntas</i> .....	140
<b>Tabla 38</b> <i>Tablas cruzadas</i> .....	140
<b>Tabla 39</b> <i>Prueba de CHI Cuadrado</i> .....	141
<b>Tabla 40</b> <i>Nivel de riesgo inherente</i> .....	148

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Puntos de Atención del Sector Popular y Solidario por segmentos</i> .....	26
<b>Figura 2</b> <i>Número de organizaciones y certificados de asociación</i> .....	27
<b>Figura 3</b> <i>Árbol de problemas</i> .....	32
<b>Figura 4</b> <i>Variables de Investigación</i> .....	37
<b>Figura 5</b> <i>Categorías Variable Independiente</i> . .....	46
<b>Figura 6</b> <i>Evolución de los marcos COSO y COSO ERM</i> .....	59
<b>Figura 7</b> <i>Representación del sistema de control interno según COSO 1992</i> .....	60
<b>Figura 8</b> <i>COSO II</i> . .....	62
<b>Figura 9</b> <i>Representación del sistema de control interno según COSO 2013</i> .....	66
<b>Figura 10</b> <i>Coso ERM 2017</i> .....	69
<b>Figura 11</b> <i>Componentes y Principios</i> .....	70
<b>Figura 12</b> <i>Categorías Variable Dependiente</i> .....	72
<b>Figura 13</b> <i>Procesos administrativos</i> .....	82
<b>Figura 14</b> <i>Ubicación de la Cooperativa</i> .....	113
<b>Figura 15</b> <i>Cargo que ocupa en la Cooperativa</i> .....	114
<b>Figura 16</b> <i>Número de personas que trabajan en la Cooperativa</i> .....	115
<b>Figura 17</b> <i>Número de agencias o sucursales que tienen la Cooperativa</i> .....	116
<b>Figura 18</b> <i>Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos</i> .....	118
<b>Figura 19</b> <i>Qué tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos</i> .	119
<b>Figura 20</b> <i>Calificación del riesgo operativo en la cooperativa</i> .....	120
<b>Figura 21</b> <i>Conocimientos sobre cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional</i> .....	121
<b>Figura 22</b> <i>Posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos</i> .....	122
<b>Figura 23</b> <i>Normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa</i> .....	123

<b>Figura 24</b> <i>Factor interno que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad</i> .....	124
<b>Figura 25</b> <i>Factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad</i> .....	125
<b>Figura 26</b> <i>Evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad</i> .....	127
<b>Figura 27</b> <i>Herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional</i> .....	128
<b>Figura 28</b> <i>Sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos</i>	129
<b>Figura 29</b> <i>Importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado</i> .....	130
<b>Figura 30</b> <i>Manual de procesos en el cumplimiento del control interno</i> .....	131
<b>Figura 31</b> <i>Calificación sobre la eficiencia de la gestión de control interno implementado</i>	132
<b>Figura 32</b> <i>Persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos</i> .....	133
<b>Figura 33</b> <i>Evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno</i> .....	134
<b>Figura 34</b> <i>Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control</i> .....	135
<b>Figura 35</b> <i>Identificado los problemas de control interno en la cooperativa, se ha dado solución a dichos problemas</i> .....	137
<b>Figura 36</b> <i>Procesos de mejora de errores cuando estas se presentan</i> .....	138
<b>Figura 37</b> <i>Matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios</i> .....	150
<b>Figura 38.</b> <i>Evaluación del Riesgo</i> .....	153
<b>Figura 39.</b> <i>Acción de mitigación y Seguimiento</i> .....	160

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito principal el evaluar la Gestión de Control Interno y su efecto en el riesgo operacional, a través de una investigación con un enfoque mixto, su estudio fue correlacional, bajo una investigación descriptiva, el cual permite evaluar la gestión de control interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en relación a sus actividades financieras. La problemática principal encontrada fue la inadecuada gestión de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres en la provincia de Cotopaxi; para la cual se consideró el marco legal bajo el cual las Cooperativas de Ahorro y Crédito se amparan para el desarrollo de sus actividades conforme la gestión de control interno y el riesgo operacional. El instrumento de investigación utilizado para la recolección de los datos informativos fue la encuesta la cual estuvo conformada bajo 2 contextos Control Interno con 13 preguntas y Riesgo Operacional con 14 preguntas que sumadas nos dan un total de 24 preguntas; dicho instrumento fue aplicado a 20 cooperativas de la provincia de Cotopaxi. Con la información recolectada se pudo establecer la propuesta la cual consistió en proponer una matriz de mejora y fortalecimiento del Proceso de Evaluación de Riesgos Crediticios, basada en el COSO- ERM 2017, constituyéndose en una base sobre la cual se permite enfocar de mejor manera el proceso de la gestión de riesgos, lo que permitirá a los encargados de dichas instituciones optimizar su capacidad, así como también la mejora en la toma de decisiones y dar una respuesta oportuna.

*Palabras clave:* Gestión de control interno, riesgo operativo, COSO ERM 2017

### **Abstract**

The main purpose of this investigation was to evaluate Internal Control Management and its effect on operational risk, through research with a quantitative approach, its study was correlational, under a descriptive investigation, which allows evaluating control management. of the Savings and Credit Cooperatives in relation to their financial activities. The main problem found was the inadequate management of internal control in the savings and credit cooperatives of segment three in the province of Cotopaxi; for which the legal framework under which the Savings and Credit Cooperatives rely for the development of their activities according to the management of internal control and operational risk was considered. The research instrument used to collect the informative data was the survey, which was made up under 2 Internal Control contexts with 13 questions and Operational Risk with 14 questions that added together give us a total of 24 questions; This instrument was applied to 20 cooperatives in the Cotopaxi province. With the information collected, it was possible to establish the proposal, which consisted of proposing a system to improve and strengthen the Credit Risk Assessment Process, based on the COSO-ERM 2017, constituting a base on which it is possible to better focus the risk management process, which will allow those in charge of said institutions to optimize their capacity, as well as improve decision-making and give a timely response.

*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 tres del Ecuador en la provincia de Cotopaxi

#### *Alcance de la investigación*

**Objeto:** Cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres

**Ubicación:** Provincia de Cotopaxi.

#### Planteamiento del problema

Hoy en día, las cooperativas de ahorro y crédito luchan por sobrevivir en el mercado capitalista, las mismas que necesitan conocer los riesgos operacionales que les atañen. En este sentido, es necesario utilizar técnicas que ayuden a las instituciones financieras a identificar adecuadamente dichos riesgos en materia de gestión contable y financiera para mitigar estos riesgos, adoptando un control interno adecuado que permita eliminar o reducir el número considerable de riesgos operacionales.

La importancia de la gestión de control interno, así como identificar el riesgo operacional, radica en alcanzar la eficacia y eficiencia de las cooperativas. Por otro lado, se considera que todas las actividades que se desarrollan en las cooperativas deben ser analizadas para mitigar los riesgos. Todo el proceso debe ser ejecutado con una gestión óptima y transparente.

Uno de los desafíos más importantes para una cooperativa es el buen funcionamiento de los procesos internos para administrar de mejor manera los recursos institucionales.

Además, para lograr una mejor credibilidad, las instituciones financieras se ven obligadas a buscar alternativas que ayuden a reducir riesgos operacionales, considerando los cambios del mundo globalizado y diversos problemas internos de la institución que repercute en el desarrollo óptimo de su funcionamiento.

### **Macro**

A nivel mundial las cooperativas han existido desde el año 1879, a raíz de esto nace el sistema cooperativo de ahorro y crédito, una vez que fue fundada la primera caja de ahorro impulsada por la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, quienes buscaban el desarrollo de su sector, que fueron impulsadas por la necesidad de las personas de alcanzar objetivos y metas financieras, la diferencia en la actualidad es que las cooperativas ahora están mejor estructuradas y controladas por los organismos de control.

En todo el mundo, las cooperativas han surgido como una respuesta adecuada a los déficits estatales ayudando a los pequeños empresarios, industriales y artesanos a mejorar sus condiciones. Está indisolublemente ligada a la economía cooperativista, porque se fundamenta en un conjunto de principios y valores que se orientan igualmente a esta idea económica y representa la columna vertebral de esta economía Monzón (1996) citado en Castro (2015)

El cooperativismo juega un papel importante en el desarrollo de los países y de la sociedad, por lo tanto, se basa en principios como la solidaridad, igualdad y justicia permitiendo a la sociedad mejorar su calidad de vida, y de esta forma poder acceder a créditos de diferente índole para que las personas optimen sus condiciones.

Para Rodas (2020) citado en Rengel y Vásconez (2022) la propagación mundial del COVID – 19 a principios de 2020 provocó una gran incertidumbre e inestabilidad económica mundial, todas las actividades empresariales y financieras se paralizaron, el sistema financiero

provocó un aumento del ahorro y una mayor inestabilidad, en relación con el servicio de préstamos, las expectativas de los sectores económicos para superar los problemas de solución inmediata eran deprimentes.

Las diferentes prácticas comerciales y áreas deben ser consideradas en el desarrollo de la gestión del riesgo operativo de las instituciones financieras, Estos riesgos deben administrarse de manera holística y consistente en toda la organización. Por lo tanto, la gestión del mismo debe incluir todos los riesgos operativos y estrategias para ayudar a identificarlos, medirlos, monitorearlos y controlarlos.

Debido a la dificultad existente para mitigar el riesgo convirtiéndose en un verdadero desafío para las COAC, los controles internos juegan un papel importante en la reducción del riesgo. (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (CBSB), 1998)

Según Zuluaga (2021) citado en Álava et al., (2023) en el ámbito del informe COSO, la definición del sistema de control interno de una empresa es un proceso llevado a cabo por los órganos de administración (directorio, consejo, representante legal), órganos de control (directorio, comité de auditoría), dirección, instructivo y otros. El sistema de control interno tiene por objeto proporcionar una seguridad razonable que permitan alcanzar los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento de cada proceso.

De acuerdo a lo mencionado en los párrafos anteriores se puede interpretar a nivel internacional que la Gestión de Control Interno y el Riesgo Operacional son una parte principal para las Cooperativas ya que por medio de estas variables se puede identificar los inadecuados usos de procesos para no llegar a los resultados esperados, las mismas que conducen a la quiebra o al cierre de la organización.

## Meso

El sistema financiero del Ecuador se constituye por un conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales posibilitan diversas transferencias de dinero a personas naturales y jurídicas, ya sea de ahorro, inversión o préstamo; de todos modos el sistema financiero nacional promueve el desarrollo del país fortaleciendo las inversiones productivas y el consumo responsable; sin embargo, los antecedentes históricos del sistema financiero ecuatoriano muestran la inestabilidad del sector, en especial del cooperativismo, que aún no logra consolidarse y presentan una serie de problemas que aquejan al sector financiero ecuatoriano.

El segmento 3 actualmente está compuesto por instituciones públicas y de economía solidaria con activos entre USD 5.000.000 y USD 20.000.000. Estos valores de referencia cambian de año en año debido a las fluctuaciones existentes; estos cambios suelen ser beneficiosos, aunque en algunos casos afectan a las instituciones. (La ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Finanzas Populares y Solidarias, 2020)

**Tabla 1**

*Puntos de Atención del sector financiero Popular y Solidario*

Segmento	Matriz	Agencia	Sucursal	Cajero automático	Otro	Total
Segmento 1	47	843	109	1.874	1.348	4.221
Segmento 2	49	279	49	65	43	485
Segmento 3	91	258	53	8	32	442
Segmento 4	156	148	9	3	31	347
Segmento 5	75	36	2	1	3	117
Total	418	1.564	222	1.951	1.457	5.612

*Nota.* Recuperado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023) para identificar los segmentos y puntos de establecimiento de las COAC dentro del mapa del país.

Como se puede observar en la figura 1 los puntos de atención del sector Financiero Popular y Solidario en lo que respecta al segmento 3 tenemos que existen 91 cooperativas que se constituyen en la Matriz, 258 Agencias distribuidas en todas las provincias del Ecuador; adicional existen 53 sucursales, 8 cajeros automáticos entre otros puntos.

### Figura 1

*Puntos de Atención del Sector Popular y Solidario por segmentos.*



*Nota.* Recuperado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023).

Como se puede observar en la Figura 2 a mayo del año 2023 las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario se mantienen 5.612 puntos de atención de los cuales el 55% se sitúan en cantones de alta pobreza y el 36% se ubican en cantones que mantienen alta ruralidad.

El problema de las cooperativas del tercer segmento es la debilidad o falla de procesos, personal y sistemas internos o eventos externos como lo menciona el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2004)

Morales (2018) menciona:

El sistema financiero ecuatoriano se caracterizó por problemas relacionados con su rentabilidad, solvencia y liquidez, e incluso problemas legales, los mismos

problemas que provocaron una severa caída el 8 de marzo de 1999 lo que se conoció como feriado bancario, lo que llevó a la quiebra y liquidación de algunas instituciones financieras desde el año 2008, a partir de la creación y aprobación de la nueva Constitución ecuatoriana, la economía nacional y solidaria ha sido definida como un modelo económico que gobierna el país, por lo que se crearon nuevas normas e instituciones para controlar específicamente el sistema financiero del Ecuador; se confirma que la Supervisión Bancaria (SB) tiene a su cargo la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas de ahorro, los bancos comunitarios a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); en ese momento se reconoció que la participación de los bancos en el sistema financiero del país es mayor 84%, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) 11% y otras instituciones financieras tienen un promedio de 5%.

## Figura 2

*Número de organizaciones y certificados de asociación.*



*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023).

Como se puede visualizar en la Figura N° 2 en lo que corresponde a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), de las cuales se encuentran

distribuidos en Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas en un número de 418 instituciones y 1 Caja Central.

Así, el sistema de economía nacional y economía solidaria del Ecuador se divide en cuatro sectores: el sector comunitario se organiza según grupos: familiar, étnico, cultural, regional, popular etc. El sector cooperativo está constituido por asociaciones regidas por personas naturales, mientras que las unidades de economía nacional y de economía solidaria son responsables de proyectos empresariales personales, familiares, domésticos, de comercio al por menor o artesanales, que en algunos casos también se consideran microempresas que pertenecen al sector empresarial en Ecuador.

Acorde a la Superintendencia de Economía, al mes de junio de 2021, menciona que dentro del Sector Popular y Solidario existen 12.918 asociaciones, 2657 cooperativas y 64 organizaciones comunitarias y dentro del Sector Financiero Popular y Solidario se registran 507 cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas y 1 caja central.

**Tabla 2**

*Cifras por segmento del sector Financiero Popular y Solidario.*

Segmentos	Certificados de aportación	Activos (USD Millones)	Cartera de crédito (USD Millones)	Depósitos (USD Millones)
Segmento 1	7.119.365	21.871	169.080	17.920
Segmento 2	1.231.025	2.251	1.831	1.638
Segmento 3	707.535	1.272	1.030	930
Segmento 4	439.805	463	372	313
Segmento 5	63.199	64	49	42
TOTAL	9.560.929	25.920	19.362	20.842
Tasa de variación mayo 2022-mayo 2023	7,3%	11,3%	17,9%	1,6%
1.113.209 Clientes únicos	5.669.740 Socios únicos	21,4%	16,0%	17,2 %PIB
	6.782.949	→ 56,7% de la población adulta		

*Nota.* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023).

Como se puede evidenciar en la Tabla 1; a mayo del 2023, el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) registra un total de 418 entidades, con 9.560.929 certificados de aportación, mientras que la cartera de crédito bruta de los segmentos 1, 2 y 3 representa el 73% de los activos del sector financiero popular y solidario. (SEPS-Rendición de Cuentas, 2023)

El crecimiento acelerado de las cooperativas también debe ir acompañado de un mayor interés en mitigar los riesgos asociados a las actividades, es decir, la gestión del riesgo operacional de la cooperativa debe realizarse de manera oportuna y eficiente para hacer frente a problemas como la falta de liquidez, solvencia y pérdida de capital.

### **Micro**

La presente investigación se realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 de la provincia de Cotopaxi la misma que está constituida por 7 cantones los cuales son: Latacunga, Salcedo; Saquisilí, Pujilí, Sigchos, Pangua y La Mana.

### **Tabla 3**

#### *Segmentación en activos de la economía popular y solidaria*

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80 000 000
2	Mayor a 20 000 000 00 hasta 80 000 000
3	Mayor a 5 000 000 hasta 20 000 000
4	Mayor a 1 000 000 hasta 5000 000
5	Hasta 1 000 000

*Nota.* Recuperado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023) para identificar los segmentos y puntos de establecimiento de las COAC dentro del mapa del país.

La ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Finanzas Populares y Solidarias, 2020 establece que el segmento 3 actualmente está compuesto por instituciones públicas y de economía solidaria con activos entre USD 5.000.000 y USD 20.000.000.

Las entidades financieras se constituyen en empresas que se encargan de prestar servicios financieros a un número de individuos o agrupaciones, proporcionando préstamos o créditos, por su parte el sistema financiero de la Provincia de Cotopaxi se encuentra conformado por bancos públicos, privados, cooperativas y mutualistas sujetas a control, por parte de la Superintendencia de Bancos y la SEPS.

Las cooperativas grandes tienen procesos mejor definidos y su gestión es adecuada, por lo tanto, las cooperativas medianas y pequeñas ubicadas en los segmentos 3, 4 y 5; tiene una serie de problemas que van desde deficiencias financieras en la gestión de riesgos operacionales u otros procesos regulatorios en general.

El problema radica debido a varios cambios en los procesos tanto como control y riesgo debido a la falta de herramientas para evaluar la gestión, este problema ha provocado cierto malestar en la gestión de control interno y el riesgo operativo, y por ende falla la eficiencia para el debido control interno lo que esto provoca el alto riesgo operativo en las mismas.

Las entidades deberán contar con la siguiente estructura organizacional para la Administración Integral de Riesgo.

#### **Tabla 4**

##### *Estructura Organizacional para la Administración de Riesgo*

Órganos Internos	Segmento 1 y Mutualistas	Segmento 2	Segmento 3	Cajas Centrales
Consejo de Administración	X	X	X	X
Consejo de Vigilancia	X	X	X	X
Comité de Administración Integral de Riesgos	X	X	X	X
Unidad de Riesgos	X	X	-	X
Administrador de Riesgos	-	-	X	-

*Nota.* Por núm. 3 del artículo único de la Res. 366-2017-F, 08-05-2017, expedida por el Suplemento R.O. 21, 23-06-2017

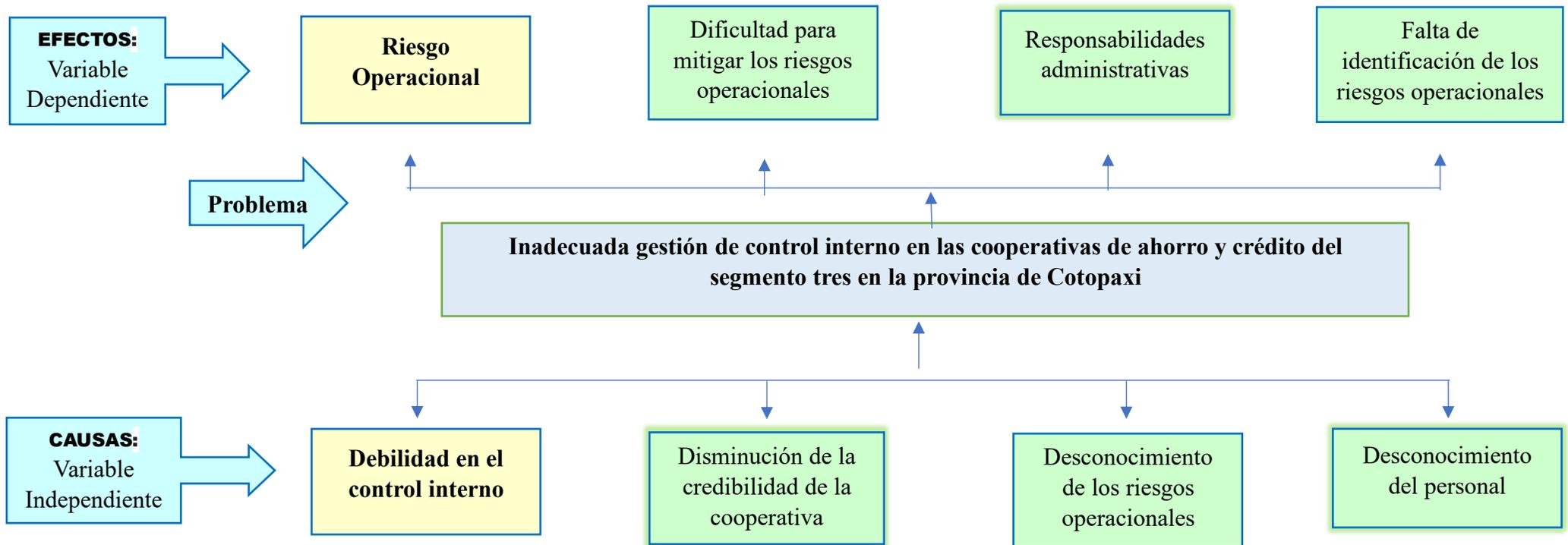
Las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen al segmento 3, no tendrán la obligación de constituir una Unidad de Riesgos, para dichas entidades las funciones relacionadas con la Administración Integral de Riesgos las realizará un empleado con nivel de jerarquía de otra área de la entidad, quien podrá realizar paralelamente ambas funciones.

No podrán ejercer dichas funciones quienes realicen actividades de captación o colocación a dicho empleado, se le conocerá con el nombre de Administrador de Riesgos.

**Árbol de problemas**

**Figura 3**

Árbol de problemas



Nota. La figura muestra los problemas encontrados en la investigación.

### **Análisis Crítico**

Una vez analizado el entorno en el que se desenvuelven las Cooperativas de Ahorro y Crédito se determinó el estudio de las diferentes causas que podemos resaltar, que el control interno es la causa más importante y de ella podemos indagar a la variable independiente y por otro lado el efecto principal que esto ocasiona, el alto riesgo operativo.

Una adecuada gestión del riesgo operativo de las cooperativas ayuda a reducir la posibilidad de pérdida financiera derivada de la falta de experiencia humana en los procesos operativos y la tecnología de la información utilizada a eventos externos que inciden de manera negativa en la entidad.

En las cooperativas se encuentra una inadecuada gestión de control interno por la mala utilización de los procesos internos en la entidad, entonces esto trae como consecuencias riesgos operacionales, mismas que ocasionan un bajo rendimiento e ineficaz rentabilidad en la empresa.

El inapropiado uso de políticas de las cooperativas en estas operaciones origina la no acertada colocación de procesos por lo que influye directamente en el incumplimiento de metas, pérdida de imagen institucional y la toma de decisiones inadecuada el mismo que origina el alto riesgo operativo para la institución.

### **Prognosis**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tienen como finalidad obtener un mayor control que permitan restablecer el mejoramiento en los procesos, tomado en consideración que el riesgo se encuentra presente en todas las actividades causada por la las variables futuras, que no se limita a la determinación, sino que también se extiende al comportamiento de las actividades y factores que afectan la medición, evaluación, cuantificación, previsión y control, es decir el entorno en el que opera la entidad económica; para ello es sumamente importante desarrollar estrategias que permitan minimizar el riesgo y de esta forma poder evitar pérdidas financieras.

### **Formulación del Problema**

¿La gestión de control interno incide en el riesgo operacional de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres en la provincia de Cotopaxi?

### **Justificación e Importancia**

El presente proyecto de investigación se realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento tres que se encuentren en la provincia de Cotopaxi, cuyo propósito es evaluar la gestión del control interno y su presencia en el riesgo operacional, y de esta manera detectar los riesgos que pueden afectar a estas instituciones financieras.

El control interno se ha convertido recientemente en uno de los pilares de la vida empresarial, ya que puede ser utilizado para controlar claramente la eficacia y eficiencia de las operaciones de las empresas; y confiabilidad de los documentos y cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos en los procesos productivos. (Santillana González, 2015)

En otras palabras, una cooperativa que implementa gestión de control interno en sus operaciones puede identificar todos sus procesos, así como también encontrar opciones viables, además permite planificar los controles e implementar un buen sistema de control interno también es importante para tener una mejor visión general de su gestión, ya que es útil para medir la eficiencia y la productividad durante su periodo.

Según Montaña (2018) el control interno se puede definir como un conjunto de reglas implementadas por la alta dirección, cuyo fin es la seguridad aceptable, el control ayuda a las empresas a alcanzar sus metas y objetivos en determinados momentos, y también poder mantener el orden operaciones desarrolladas en él.

El riesgo operativo se encuentra presente en todas las actividades económicas, pero muchas veces no es considerado como un factor de investigación importante, por no gestionarlo a tiempo puede traer consecuencias desastrosas para las cooperativas, pero se

puede minimizar el riesgo siempre y cuando se desarrollen acciones a tiempo para que no se vea afectado el buen funcionamiento en las entidades financieras.

La investigación tiene un impacto positivo, ya que permite descubrir deficiencias en los procesos internos y con ello lograr un mejor desarrollo del personal involucrado, logrando eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos financieros a cargo de la cooperativa.

La investigación es factible porque se cuenta con la información adecuada de las cooperativas, además de la colaboración del personal que labora en la institución, lo que posibilita un levantamiento de información eficaz, y la misma busca beneficiar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para que puedan desarrollar sus procesos internos con completa confianza.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

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

### ***Objetivos Específicos***

- Fundamentar el marco teórico, conceptual y normativo que argumenta la gestión de control interno y el riesgo operacional de las cooperativas del segmento tres del Ecuador de la provincia de Cotopaxi.
- Analizar la gestión de control interno en el área operativa de las cooperativas del segmento tres en el Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
- Determinar el nivel de riesgo operacional que enfrentan las entidades del sistema cooperativista del segmento tres en el Ecuador en la provincia de Cotopaxi

- Diseñar un modelo de gestión de riesgo operacional para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la provincia de Cotopaxi, por medio de simulación de escenarios que permitan minimizar el riesgo.

## **Hipótesis**

### ***Hipótesis Alternativa (H1):***

El control interno constituye una herramienta que si incide en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres en la provincia de Cotopaxi

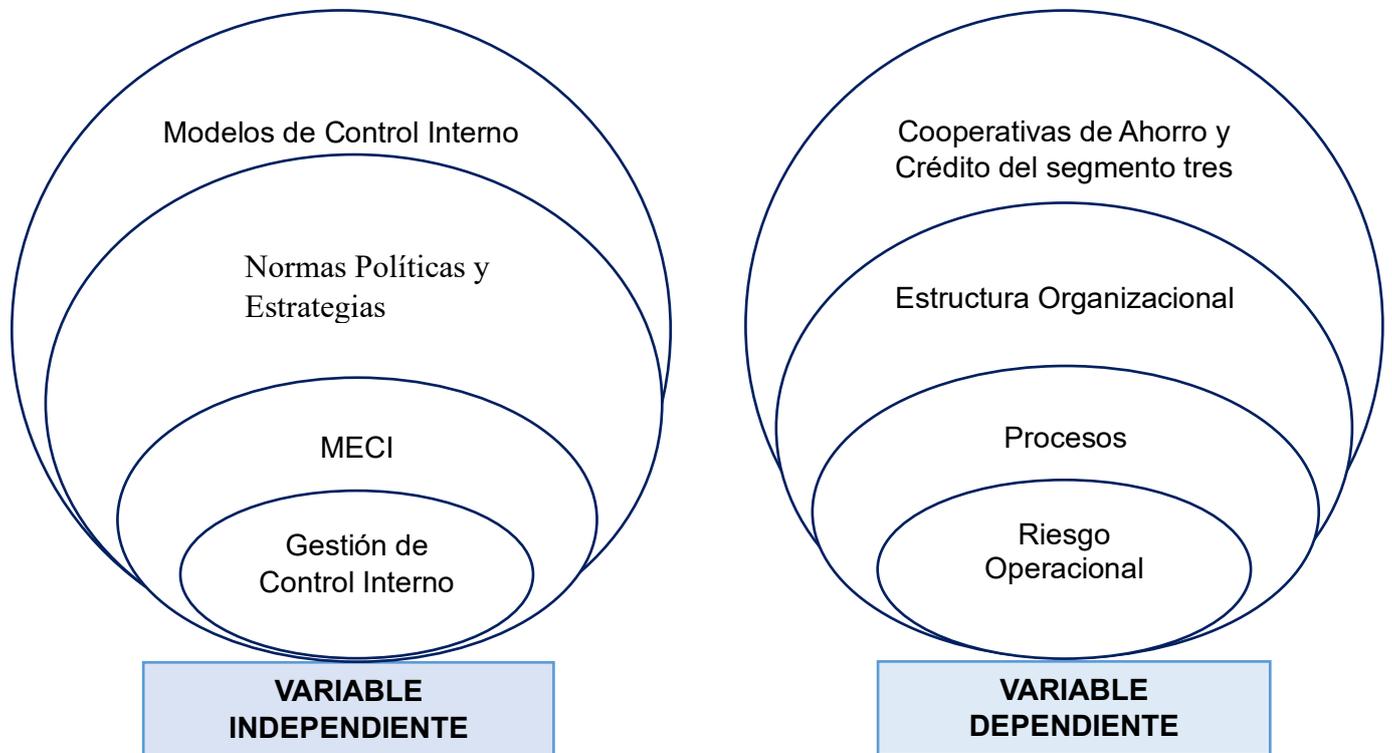
### ***Hipótesis Nula (Ho):***

El control interno constituye una herramienta que no incide en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres en la provincia de Cotopaxi

## Variables de Investigación

**Figura 4**

*Variables de Investigación.*



## Cuadro de Operacionalización de las Variables

**Tabla 5**

*Variable Independiente – Gestión de control interno*

Conceptualizando	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Gestión de Control Interno:</b></p> <p>El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de cumplir los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicables (Estupiñán 2022, p37).</p>	Procesos de control interno	# de veces que se ha evaluado el control interno	¿Dispone de un sistema que mida el control interno de la entidad en los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales?	Encuesta Cuestionario Entrevista
	Componentes	Gobierno y Cultura	¿Considera que es importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado?	Encuesta Cuestionario
	Eficiencia de las operaciones	Estrategia y establecimiento de objetivos	¿Califique la eficiencia de la gestión de control interno implementado?	Entrevista
		Desempeño	¿Domina usted el manual de procesos en el cumplimiento del control interno?	
			¿Existe un órgano o persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos?	
			Revisión y monitorización	¿Existe evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno?

Conceptualizando	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
		Información, comunicación e informes	<p>¿Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control?</p> <p>¿En la cooperativa se dan procesos de mejora de errores cuando estas se presentan?</p> <p>Una vez identificado los problemas de control interno en la cooperativa, ¿se ha dado solución a dichos problemas?</p>	
	Información financiera	Arqueos	<p>¿Se resguardan los documentos que corresponde a los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales realizados?</p>	Encuesta Cuestionario
	Confiabledad de la información financiera	Procesos	<p>¿Cree usted que la cooperativa debería tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para enfrentar los riesgos operacionales?</p>	Entrevista

*Nota.* Elaboración de la variable independiente dentro del entorno investigativo.

Tabla 6

Variable Dependiente- Riesgo Operacional

Conceptualizando	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<b>Riesgo Operacional:</b>  Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos (SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 p.79).	Recursos Humanos	# de personas que trabajan en la institución financiera por departamento  Capacitación en Riesgo Operacional	¿Cuántas personas trabajan en la institución?  ¿Cuántas agencias o sucursales tienen la cooperativa?  ¿A qué tipo de evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad?  ¿El personal conoce los manuales, políticas y reglamentos para cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas?  ¿Se realiza capacitaciones al personal para enfrentar el riesgo operacional?  ¿Cómo califica usted el Riesgo Operativo en la cooperativa?  ¿Cada que tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos en transacciones?	Encuesta - Cuestionario  Entrevista – Guía de entrevista
	Procesos	# de procesos internos  Identificación de procesos internos	¿Conoce usted cuales son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional?	Encuesta - Cuestionario

Conceptualizando	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
		Graficación de los procesos	¿En cuál de estos procesos considera que se presenta mayores riesgos en la cooperativa?  ¿Existen normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?  ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?  ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?	Entrevista – Guía de entrevista
	Tecnología de la información	Software que utilizan  Identificación de problemas	¿Dispone la cooperativa de una de una herramienta que analicé y evalué el riesgo operacional?	Encuesta - Cuestionario  Entrevista – Guía de entrevista

*Nota.* Elaboración de la variable dependiente dentro del entorno investigativo.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### Antecedentes Investigativos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, desde el instante que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y a su vez que han sido clasificadas por segmentos, han planificado con mayor agilidad los procesos de la gestión de control interno al momento de realizar las supervisiones. Las COAC tienen un extremado estatuto, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) con el único propósito de proteger los recursos de las instituciones financieras.

El origen del control interno generalmente se determina a tiempo con la ocurrencia de la aparición de la partida doble siendo una de las medidas de control, pero fue solo a finales del siglo XIX cuando los profesionales de negocios comenzaron a prestar atención a la creación de un sistema de protección adecuado (Ávila, 2018).

En lo referente a la cooperativa, los controles internos se han incrementado a través del tiempo, en la antigüedad y durante más de un siglo, las primeras cooperativas creadas eran dirigidas por sus propietarios, quienes supervisaban directamente sus actividades, bajo procedimientos de controles elaborados por ellos mismos.

Cuando la complejidad de las operaciones de la empresa y las expansiones necesarias aumentaron, se nombraron terceros tanto en la dirección central como en las oficinas regionales. Lo cual, generó la necesidad de realizar una mejor división del trabajo, y, por ende, de asignar responsabilidades a diferentes frentes operativos, administrativos y financieros de manera que se crearon nuevos controles distanciados de sus dueños directos, supervisados o monitoreados por terceros (Barquero, 2020).

En cambio, los controles fueron también motivados por la modernización de los medios manuales a los automáticos para la preparación y procesamiento de la información,

los cuales agilizaron las operaciones de una empresa. Sin embargo, estos nuevos medios permitieron el surgimiento de nuevos riesgos operacionales, debido a la confianza dada inicialmente por estos medios, sino también al abuso del conocimiento sobre el manejo técnico y composición de los softwares, para ejecutar fraudes difíciles de detectar e investigar. Contrariamente a las intervenciones realizadas en los medios manuales que, aunque la investigación era más larga, daban mayor seguridad al comprobar si el error descubierto era o no intencional (Estupiñan, 2021).

Debido al comportamiento negativo de las empresas que provocaron la crisis económica y financiera por el fraude y la información financiera, se comenzó a promover el control interno en 1985, sobre el cual se elaboró el informe COSO I y se publicó en Norteamérica en 1992, instituciones; Asociación Americana de Contabilidad (AAA); Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contadores Gerenciales (IMA); Instituciones de Gestión Financiera (FEI). Patrocinador del comité invitado Organizaciones de comités de Treadway, describe la implementación efectiva de funciones y procesos organizacionales. Estas operaciones y procesos pueden utilizarse para corregir desviaciones e identificar riesgos aplicación de control interno. Por tanto, aumenta la confianza de accionistas y clientes (AEC, 2018).

Esos cambios tecnológicos afectan a los procesos del control interno, las políticas de aplicación, captación y colocación de recursos, lo cual dificulta la óptima gestión de la cooperativa.

En 1992 la publicación del Internal – Control – Integrated Framework conocido como COSO I, como un marco integrado que surgió con la finalidad de mejorar y evaluar los sistemas de control interno. En 2004 nació COSO II, que extendió el concepto de control interno a la gestión de riesgos. Todo el personal del banco, incluidos los gerentes y funcionarios ejecutivos, también debe participar en él. Finalmente, en 2013, se lanzó una

tercera versión, COSO III. El COSO ERM 2017 se desarrolló con el propósito de mejorar el marco integrado para permitir una cobertura de mayor alcance a los que se enfrentan las diferentes organizaciones. Esta revisión del marco de riesgos de COSO se centró en mejorar aspectos como la flexibilidad de los sistemas de gestión de riesgos, una mejor definición de la comunicación y la información, un énfasis en la eliminación de riesgos y una inclusión clara del concepto de logro de objetivos (Calderón, 2019).

La evolución de los negocios debido a la diversidad y a la complejidad de las operaciones, ha requerido, para el buen desarrollo y cumplimiento de las misiones y metas trazadas, entregar la función de gestión y control a terceros. Esto exige la implementación de nuevos controles internos bajo una responsabilidad delegada la coordinación de los propietarios que aseguren la confianza o seguridad razonable. De modo que, para alcanzar los objetivos de la empresa, se determina, mantienen y orientan las actuaciones de la gestión delegada hacia la realización de:

- Planes de organización
- Métodos y procedimientos para proteger los activos
- Actividades de acuerdo con las directrices de la Dirección
- Actividades desarrolladas eficiente y eficazmente
- Registros contables fidedignos

## **Bases Teóricas**

### ***Teoría de Gestión de Control Interno***

- Teoría de Control interno según Holmes (1987).

La investigación de Ayasta Durand (2015) tomado de Holmes (1987), explica que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la

seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

- Teorías de Control interno Según Koontz y O`Donnell (s.f)

En la investigación de Munive Guerra (2019) tomado de la teoría de Koontz y O`Donnell (1987) establece que el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

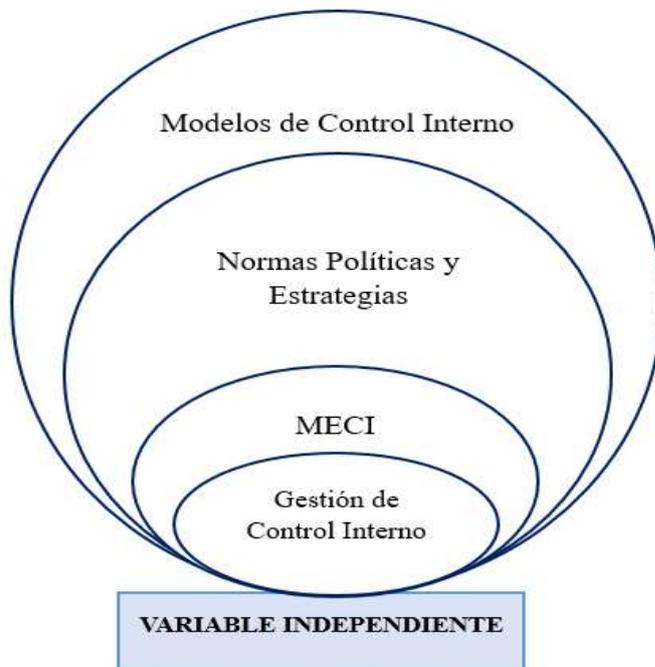
### ***Teoría del Riesgo Operacional***

Según Fernández (2010) “los eventos de Riesgo Operativo, son las consecuencias de fallas en la gestión de factores de riesgo que las entidades han de registrar incluyendo las pérdidas derivadas que sobrepasen el umbral establecido internamente, identificando además su tipo de evento”.

## Categorías de la Variable Independiente

**Figura 5**

*Categorías Variable Independiente.*



*Nota.* Categoría de la variable independiente.

## Gestión de Control Interno

### **Definición**

El control interno “es el conjunto de políticas, normas y procedimientos que tiene como objetivo proporcionar la seguridad necesaria a la organización acerca de la información financiera que se genere en búsqueda de la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa” (Carpio & Valderrama, 2014, pág. 26).

El marco de referencia integrado del COSO define al control interno como “un proceso realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes tres

categorías” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)).

Plantea que un sistema de control interno debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones que se cumplan los objetivos básicos de la organización y se salvaguarden sus recursos. Estos últimos son los activos de la empresa y los bienes de terceros que se encuentran en poder de la organización.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables: incluyen leyes, estatutos, reglamentos o instrucciones a los que está sujeta la organización

La definición anterior resalta el control interno como un proceso, un medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo. Lo realizan individuos, no son manuales de políticas, documentos y formularios. Al introducir el concepto de seguridad razonable, la definición admite que el control interno no puede garantizar que siempre se alcancen de modo absoluto los objetivos corporativos. Una seguridad razonable reconoce que el costo para una organización no debe ser mayor que los beneficios que espera obtener.

El control interno varía mucho entre las organizaciones, lo afectan factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos.

### ***Importancia del control interno***

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de reducir o suprimir los riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro; tomando como base lo anterior, se destaca que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de persecución. (Walstein, 2013, pág. 28)

El control interno es de importancia para la estructura organizacional de la empresa, esto nos permite asegurar que tan confiable es la información financiera, frente a los fraudes, eficacia y eficiencia operativa, tomando en cuenta que en todas las empresas es necesario implementar un adecuado control interno, puesto que gracias a esto se puede evitar riesgos y fraudes, de manera que se proteja y se cuide los activos y los intereses de las entidades.

Cuanto más grande y compleja es la empresa, más importante es un sistema de control interno adecuado. Pero cuando tenemos empresas con más de un propietario, varios empleados y muchas tareas delegadas, se necesita un sistema de control interno adecuado. (Estupiñan, 2021, p. 32)

El control interno se constituye en un proceso que contiene una serie de técnicas que promoverá todas las medidas administrativas y contables con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, y para salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información con la finalidad de promover la eficiencia en las diferentes operaciones y aplicación de las diferentes políticas para el logro de las metas y objetivos trazados por la entidad.

Este sistema debe ser complejo y sofisticado de acuerdo a la complejidad de la organización. En las organizaciones internacionales, los gerentes dan órdenes a sus filiales en diferentes países, pero no se puede controlar su ejecución en su frecuente participación.

Sin embargo, si ese fuera el caso, su existencia no garantiza la prevención del fraude. Por lo tanto, cuanto más alejados estén los propietarios de las actividades, más necesario será un sistema de control interno debidamente estructurado.

### ***Características de la gestión de control interno***

El sistema de Control interno posee ciertas características como:

- Establece una estructura estándar de Control Interno que soporte los procesos de implementación, permita la unificación de criterios de control que garantice un control corporativo que permita el cumplimiento de los objetivos.
- Motiva la construcción de un entorno ético
- Promueve una orientación permanente
- Propicia una comunicación donde se desarrolle los procesos bajo la transparencia y la divulgación de la información

### ***Clasificación de la Gestión de Control Interno***

Estupiñan (2021) menciona que existen dos tipos de controles internos: el control administrativo y el control contable:

- Control administrativo.

“Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general tienen relación indirecta con los registros financieros” (Tapia, 2016, p. 25).

- Control contable.

“Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna” (Osorio y Cifuentes, 2015, p. 78).

Incluye el plan y la contabilidad de una organización para asegurar los activos y garantizar la confiabilidad de la contabilidad

- Control Financiero.

Según Álvarez (2007) afirmo lo siguiente:

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

### ***Principios de la Gestión de Control***

Según Osorio y Cifuentes (2015) los principios del control interno son:

- Autocontrol.

Es la capacidad que tiene cada empleado de la empresa para monitorear su trabajo, detectar desviaciones y tomar medidas correctivas para cumplir adecuadamente con los resultados esperados, de manera que se lleve a cabo la ejecución de los procesos, actividades o las tareas encomendadas su responsabilidad está diseñada de acuerdo con los principios de la constitución política.

- Autorregulación.

Es la capacidad institucional para implementar los métodos y procedimientos establecidos en los reglamentos de manera participativa en la administración, que permitan su desarrollo e implementación.

- Autogestión.

“Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos” (Santana, 2014, p. 71).

### ***Métodos de Evaluación de Control Interno***

Sin embargo, aquellas herramientas o métodos que se utilizan con mayor frecuencia para documentar adecuadamente la evaluación del sistema de control interno de la

empresa y que también pueden utilizarse para registrar la eficacia de la evaluación son los siguientes métodos: descriptivo, cuestionario, diagramas o diagramas de flujo.

Para Torres (2015) los métodos de evaluación del sistema de control interno se encuentran:

- Método Descriptivo.

Como su nombre lo indica, consiste en describir o explicar las diversas funciones de los departamentos, funcionarios y empleados y los documentos que afectan el sistema. Sin embargo, no se debe cometer el error de describir las actividades de los departamentos o empleados de forma aislada u objetiva. Se debe describir el curso de acción a través de su gestión en los departamentos mencionados.

- Método del cuestionario.

Consiste en la preparación de una serie de preguntas que serán formuladas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, haciendo referencia a los sistemas o registros contables con la finalidad de determinar si los controles se están ejecutando en el momento preciso. (Ávila, 2014, p. 29)

Como herramienta de investigación se utilizan cuestionarios previamente elaborados, los cuales contienen preguntas sobre cómo se manejan las transacciones o actividades de las personas relacionadas con su gestión, tales como operaciones a través de puestos o lugares donde se definen los procedimientos de control para la ejecución de las operaciones.

- Método de Diagramas de Flujo (Flowchart)

Los flujogramas tienen su origen dentro del área de la teoría de los gráficos, sus antecedentes se remiten a los gráficos utilizados por los ingenieros en los diagramas industriales, tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga

perfectamente su orden previsto. Ilustra claro la secuencia y recorrido de la información y formas. (Osorio & Cifuentes, 2015, p. 34)

Este consiste en presentarlo a través de tablas o diagramas. Cuando el auditor elabora un diagrama de flujo de control interno, es necesario visualizar el flujo de información y documentos que se procesa. Se deben usar símbolos estándar al crear un diagrama de flujo para que aquellos familiarizados con los símbolos puedan extraer información útil del sistema. Si el auditor usa su propio diagrama de flujo, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles sobre el sistema representado por el diagrama de flujo. En algunos casos se puede aplicar el método gráfico, en algunos casos el uso de un cuestionario puede ser conveniente y en algunos casos más fácil o se puede interpretar mejor el método descriptivo narrativo.

## **MECI**

El modelo estándar de control interno del gobierno colombiano se realizó de acuerdo a los criterios de COSO; Este modelo proporciona una estructura básica de evaluación que orienta la adecuada gestión y desarrollo de los procesos administrativos.

El MECI tiene por objeto proporcionar un conjunto de lineamientos para la planificación, gestión, evaluación e inspección de las unidades de la administración pública, que promueva el desarrollo de un sistema de control interno. Una estructura que le permite adaptarse a su naturaleza. (Jiménez et al., 2014)

Cabe mencionar que el MECI tiene como objetivo brindar aspectos de mejora a las instituciones del sector público colombiano, cuya implementación es obligatoria, por lo que la Unidad de Control Interno desarrolla cuatro etapas:

Planificación e implementación del diseño: utiliza actividades para desarrollar el control interno en la fase de preparación de la implementación del modelo estándar,

implementación del MECI con subsistemas, componentes y elementos de control: esta fase define el desarrollo e implementación de cada elemento de control en su conjunto y su implementación.

Herramientas para incentivar el logro de las metas institucionales, evaluación de la implementación del sistema de control interno: el equipo del MECI debe medir el avance del proceso de implementación del sistema de control interno. MECI: Nomograma es un conjunto de estándares relacionados con los objetivos del proceso. Pueden ser externos, es decir la constitución, leyes Ordenanzas, reglamentos, etc. o de carácter interno, políticas y reglamentos administrativos (Hollman et al., 2013).

Para asegurar la correcta ejecución de estos pasos, es necesario definir de manera general los principios que permitan asegurar la correcta ejecución del control interno, porque con ellos, puede estar seguro de que la administración se desarrollará correctamente y cómo funciona se muestra en la tabla.

**Tabla 7**

*Principios del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)*

<b>Principios</b>	<b>Concepto</b>
Responsabilidad	Una entidad pública debe ser capaz de realizar y cumplir todas las acciones y tareas acordadas para los ciudadanos
Transparencia	Además de los documentos, las entidades públicas están obligadas a presentar informes y los resultados de las medidas tomadas debe estar disponible para todos los ciudadanos
Moralidad	Se trata de funciones propias de un servidor público que cumplan con las normas constitucionales y legales vigentes, lo mismo que los principios éticos y morales de la sociedad
Igualdad	Todos los ciudadanos tienen los mismos derechos, su protección está garantizada sin discriminación alguna
Imparcialidad	Las personas que saben cómo evaluar o resolver un problema deben recordar que las decisiones que toman deben tomarse con objetividad y equidad, y no deben abandonarse sin razón.

<b>Principios</b>	<b>Concepto</b>
Eficiencia	Presupone que las entidades públicas obtengan la máxima productividad de los recursos que les son entregados y confiados
Eficacia	Es el grado de impacto y logro de los resultados de la entidad pública en relación con sus metas y objetivos esperados
Economía	Una entidad pública debe ser muy cuidadosa en el manejo de gastos e inversiones para recibir aportes en condiciones de alta calidad
Celeridad	Es la eficiencia de la gestión, la velocidad de la operación lo que asegura resultados óptimos y oportunos
Preservación del medio Ambiente	Las actividades de las entidades públicas deben garantizar la sostenibilidad y el respeto al ambiente

*Nota.* Datos tomados del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

Una vez identificados los modelos de control interno implementados en Ecuador y Colombia, es conveniente realizar una comparación con los modelos COSO y MECI, como se muestra en la tabla

**Tabla 8**

*Comparación entre los modelos COSO Y MECI*

<b>Diferencias</b>	<b>COSO</b>	<b>MECI</b>
Origen	Modelo de Control COSO, Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commision, elaborado por USA, septiembre 1992	Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano (MECI) surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno

<b>Diferencias</b>	<b>COSO</b>	<b>MECI</b>
Concepción del control Interno	Este modelo se encuentra orientado a proteger los recursos de las organizaciones privadas y públicas, llevando un proceso que ejecutan los altos rangos de la empresa como la administración, la dirección diseñada con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos	Este modelo se orienta en servir como herramienta gerencial para el control de la gestión pública orientado a las entidades del Estado al cumplimiento de sus objetivos institucionales
Componentes	Entorno de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo y supervisión	Talento humano Direccionamiento estratégico Administración del riesgo Autoevaluación institucional Auditoría interna Planes de mejoramiento
Objetivos	Eficacia Eficiencia de operaciones Confiabilidad de información financiera Cumplimiento normas y obligaciones Salvaguardar activos	Autocontrol Autorregulación Autogestión Igualdad Moralidad Eficiencia Eficacia Imparcialidad Responsabilidad
Responsable	Todo el personal de la organización es responsable del Control Interno representado por la alta dirección	El responsable principal en la implementación es el Representante Legal de las instituciones, que constituye la denominada Alta Dirección

*Nota.* Esta tabla muestra las principales diferencias del control interno COSO y MECI.

Tomado de Castañeda (2018).

En general, tanto el sistema COSO como el MECI funcionan como una herramienta de gestión, sus componentes y objetivos están dirigidos a lograr una seguridad y un bienestar empresarial razonables, pero el sistema MECI solo es aplicable al sector público, mientras que el sistema COSO es aplicable a ambas instituciones públicas y privadas, además, la implementación del control interno en el sistema COSO responsabiliza a toda la empresa, mientras el sistema MECI es responsable únicamente el representante legal de la institución.

### **Normas Políticas y Estrategias**

Contraloría General del Estado (2019) menciona que existen normas, políticas y estrategias de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídica de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

### ***Ambiente de control***

Contraloría General del Estado (2014) plantea que el ambiente de control es un conjunto de normas, políticas que permiten a las entidades a establecer una mejor perspectiva de control interno. Por lo tanto, esto es fundamental para la parte de gerencia ya que les permite identificar cual es la importancia de la gestión de control interno y de esta manera prevenir los riesgos y fraudes en la entidad.

El ambiente de control permite identificar la creación del entorno organizacional tomando en consideración que esto favorece en todas las actividades, practica, valores, para concientizar a los que conforman la entidad y generar una cultura amigable de control interno. En este contexto, el personal es fundamental en la entidad porque son el pilar, quienes conducen y soportan el sistema

### ***Integridad y valores éticos***

Como lo confirma la Contraloría General del Estado (2019):

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. (p. 6)

Las personas encargadas en el control interno pueden determinar y fomentar la integridad, valores y de esta manera poder beneficiar el crecimiento de los procesos y métodos institucionales de manera que se pueda establecer mecanismos para implementar y compartir al personal a estos procesos.

### ***Administración estratégica***

Las organizaciones, personas jurídicas que tengan recursos, podrán establecer un nuevo sistema de planificación, de esta manera pueden implementar indicadores de gestión que permitan examinar el cumplimiento de los objetivos, eficacia, eficiencia operativa. Además, estas entidades que disponen de estos recursos necesitan para su gestión, una adecuada fijación de una herramienta de planificación, organización, control y seguimiento, en base a esto se considera tener un amplio control en los planes operativos.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2021):

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente. (p. 4)

### ***Políticas y prácticas de talento humano***

Como lo confirma la Contraloría General del Estado (2019):

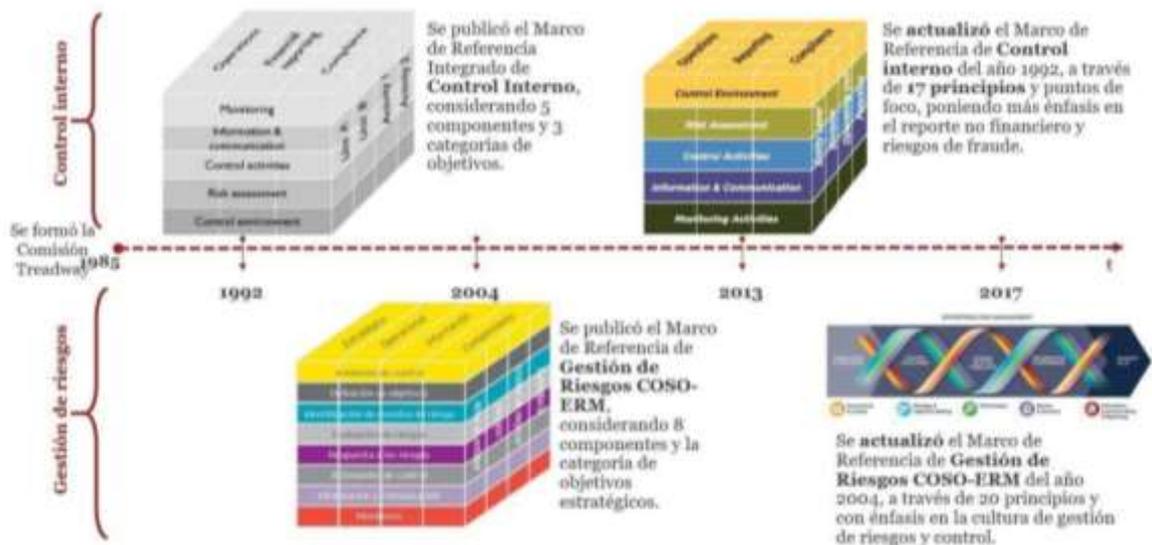
El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (p. 8)

## Modelos de Control Interno

**Figura 6**

*Evolución de los marcos COSO y COSO ERM*



*Nota.* Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

En el año 1985 se formó la Comisión Treadway, en respuesta a los fracasos producidos en las organizaciones por la deficiencia de los controles internos.

### **COSO I**

Como lo confirma el autor 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)

Además, en el año 1992 se publicó el Marco de Referencia Integrado de Control Interno, considerando 5 componentes de control interno, 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.

### Figura 7

*Representación del sistema de control interno según COSO 1992*



*Nota.* Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Se refiere a un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (Benítez, 2016, p. 54)

Este modelo fue publicado en 1992 bajo el nombre de COSO I con el principal objetivo de ayudar a las entidades a evaluar, mejorar y lograr una organización eficaz en sus operaciones, que sea confiable en la información que transmiten y esté diseñado en función de ello, según lo establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**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, p. 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.

Cabe mencionar que el COSO II no reemplaza el marco de control interno, sino que pasa a ser parte integral y permite mejorar las prácticas de control interno, es decir ayuda a las empresas a visualizar el riesgo de los eventos positivos o negativos

## Figura 8

### COSO II.



*Nota.* Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

La evaluación de control interno basado en la gestión de riesgos COSO II, integra nuevos elementos de control a ser analizados los que fueron considerados por el "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission", como relevantes e indispensables para prevenir situaciones de riesgos y actuar de manera oportuna en caso de su presencia dentro de una organización. Dichos elementos son: 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, p. 54)

Es un proceso, ejecutado por el consejo directivo, la administración y otro personal de una entidad, aplicado al establecimiento de estrategias en toda la empresa, designado para identificar eventos potenciales que pudieran afectar a la entidad y administrar los riesgos para mantenerlos dentro de su propensión al riesgo, proporcionar seguridad razonable referente al logro de objetivos (García y Albano, 2016).

## Componentes del COSO II

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

- Ambiente Interno

El ambiente interno o también conocido como ambiente de control es calificado como la estructura de control, la cual influencia las actividades que desarrolla el personal con respecto al control de sus operaciones, es considerado también como el conjunto de procedimientos los que ejercerán el control y limitaciones necesarias en cada una de las transacciones y actividades habituales que efectué una compañía sirviendo como guía o estándar, para lograr que cada una de las operaciones se realicen bajo parámetros pre establecidos y que aquellas operaciones se desarrollen bajo un adecuado control. (Carpio y Valderrama, 2014, p. 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, p. 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. (Ávila, 2014, p. 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, p. 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. (Ávila, 2014, p. 62)

La evaluación de riesgo permite a una cooperativa a tener un criterio de cómo afecta el desarrollo de las operaciones de dicha entidad, es decir dicha evaluación es realizada por las autoridades de la empresa, en virtud de que la alta gerencia es encargada de la toma de decisiones y de esta manera mitigar los riesgos que se presentan 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, p. 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, p. 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

Esto es necesario para poder enfrentar dichos riesgos identificando, evaluando y dando una respuesta, es decir debe existir una buena comunicación con todo el personal que conforma la cooperativa, clientes, proveedores. Se identifican dos tipos:

- Comunicación interna

“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” (Maldonado, 2017, p. 24).

- Comunicación externa

“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” (Benítez, 2016, p. 37).

- 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, pág. 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 está compuesto por los cinco componentes funcionales, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente

### **Figura 9**

*Representación del sistema de control interno según COSO 2013*



*Nota.* Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

La figura está dada por las tres categorías de objetivos: Operativos, información y de cumplimiento; que están representadas por columnas. Los cinco componentes que están presentados por filas: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control,

Información & Comunicación, y Actividades de Supervisión. La estructura organizacional de la entidad que está presentada por la tercera dimensión.

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 a Tapia (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

- Componentes: 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 (pág. 106).

### ***COSO ERM 2017***

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.

Se actualizó el Marco de Referencia de Gestión de Riesgo COSO-ERM del año 2004, a través de 20 principios y con interés en la cultura de gestión de riesgos y control, este nuevo modelo no solo cambió su nombre, sino que se fue actualizando en los nuevos cambios constantes del mundo de los negocios.

Durante la explicación el presidente de COSO, Robert y Hirth (2017) dijo “La complejidad del riesgo ha cambiado, nuevos riesgos han surgido, y tanto los consejos de administración y los ejecutivos han mejorado su conocimiento y supervisión de la gestión de riesgos empresariales” y “No hay duda de que las organizaciones seguirán enfrentando un futuro lleno de volatilidad, complejidad y ambigüedad. Por esta razón, la gestión de riesgo empresarial será una parte importante de cómo la organización gestiona y prospera a través de estos tiempos.

### Figura 10

*Coso ERM 2017*



*Nota.* Gestión del riesgo empresarial.

Este COSO ERM 2017 se encuentra conformado por un conjunto de 20 principios, los cuales están establecidos en cinco componentes, estos principios están englobados desde la gobernanza hasta la supervisión, éstos explican habilidades que se pueden aplicar de diferentes maneras en todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño o sector. La acogida de estos principios puede ayudar a la gerencia y al consejo directivo a una perspectiva razonable con el fin de cumplir todos sus objetivos empresariales.

**Figura 11***Componentes y Principios*

*Nota.* Componentes y 17 principios.

Cabe mencionar que este nuevo modelo COSO, presenta las siguientes características:

- Brinda un conocimiento más amplio y claro de lo que significa la gestión del riesgo y su papel fundamental en la ejecución de las estrategias.
- Permite establecer objetivos de rendimiento basados en la alineación entre el rendimiento y la gestión del riesgo empresarial para el rendimiento de la empresa.
- Brinda pautas relacionadas con el gobierno y la supervisión aplicable para cualquier tipo de empresa.
- Reconoce el nuevo contexto abordado por la globalización de la economía y la adaptación a la misma.
- Presenta nuevas perspectivas para analizar y entender el riesgo como la manera más efectiva de adaptarse al mundo de los negocios.
- Compatible con la evolución y el uso de las TICs, así como su aplicación en el manejo de datos y en la toma de decisiones.

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

Robert y Hirth (2017) menciona los componentes claves del COSO ERM 2017 son los siguientes:

- Gobierno y cultura

El Gobierno marca el tono en la organización, fortaleciendo la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto. La cultura hace referencia a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.

- Estrategia y establecimiento de objetivos

La gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un apetito al riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.

- Desempeño

Es necesario identificar y evaluar aquellos riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas en el riesgo.

- Revisión y monitorización

Al examinar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales, y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.

- Información, comunicación y reporte

La gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de la información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de todos los niveles de la organización.

## Categorías de la Variable Dependiente

**Figura 12**

*Categorías Variable Dependiente*



*Nota.* Categoría de la variable dependiente.

## Riesgo Operacional

“El riesgo operacional es la posibilidad de pérdidas derivadas de fallas, deficiencias o insuficiencias de procesos internos, personas, sistemas o eventos externos. Si bien los riesgos operativos son diferentes, todos pueden desencadenarse por factores similares” (Jácome, 2020).

Debe estar relacionado de alguna manera con el desempeño de la empresa. Son complejos y no hay una solución instantánea. Su impacto debe ser significativo. Ya que bloquean o retrasan procesos.

El Riesgo Operativo es la probabilidad de sufrir pérdidas inesperadas en el Departamento como consecuencia de deficientes controles internos, de la presencia de eventos externos inesperados, y de fallas en los procesos, en la tecnología o en

los funcionarios. Es importante mencionar que las pérdidas no serían únicamente de carácter económico, puesto que, al perder credibilidad la imagen de la institución frente a los contribuyentes, también disminuiría el cumplimiento voluntario por parte de estos. (Amaya, 2016, p. 18)

A nivel corporativo, el riesgo se define como la incertidumbre de lograr una meta. Son esencialmente circunstancias, hechos o acontecimientos desfavorables que impiden el normal desarrollo de la actividad de la empresa y que, por regla general, tienen consecuencias económicas para los responsables. Esto no quiere decir que todos los elementos que enmarcan la actividad empresarial de las empresas sean riesgos en sí mismos.

### ***Factores del Riesgo Operacional***

Según Basilea, el riesgo operacional es aquel que genera pérdidas monetarias como resultado de fallos o de la falta de adecuación de factores como los procesos internos, las personas, los sistemas, o por eventos externos.

De acuerdo a Ambrosio (2016) los factores del riesgo operativo, son los siguientes:

- **Procesos**

Consiste en la posibilidad de tener pérdidas relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. (pág. 58)

- **Personas**

“Riesgo de los recursos humanos de la empresa, relacionado a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones y apropiación de información sensible, entre otros” (Burneo, et al., 2013).

Por lo tanto, dentro de este existe también a posibilidad de un riesgo de corrupción por parte de los individuos; en este caso, los consumidores no pueden mantener una relación estable con las empresas por tres razones (Lin y Chuang, 2016).

- Tecnología de la Información

Estos riesgos están relacionados con fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, así como con problemas en su implementación o una inadecuada inversión en tecnología. (Burneo, et. al., 2013); estos fallos pueden generar pérdidas financieras y de este modo perjudicar los servicios de la empresa (Palma, 2011). También se incluyen las fallas o interrupciones de los sistemas y la recuperación inadecuada de desastres y cualquier evento que atente contra la confidencialidad, integridad, accesibilidad y conveniencia de la información de la empresa (Rodríguez y Wyler, 2010).

“Es la posibilidad de tener pérdidas derivadas del uso de inadecuados sistemas de información o de la caída de los sistemas o de fallas tecnológicas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones” (Tapia, 2016, pág. 59).

- Eventos Externos

Son los riesgos asociados a agentes humanos o físicos no relacionados a la empresa y a su control sobre ellas (terceros). Se relaciona a los desastres naturales, los atentados terroristas y los actos delictivos, entre otros. Según Martínez y Venegas (2013) para poder analizar estas variables se tiene que recurrir a un experto y así determinar las probabilidades de que ocurran. Son riesgos que no pueden preverse con facilidad ni administrarse, y por lo general, no se cuenta con información histórica de ellas

### ***Tipos de eventos de pérdidas por riesgo operativo***

“Un evento de pérdida es aquel acontecimiento que puede ser originado por factores externos o internos. Este afecta negativamente las estrategias y los objetivos de la empresa, provocando daños que pueden ser medidos en la organización” (Pacheco, 2009).

- **Fraude externo.** Se trata de riesgos derivados de eventos organizados por personas ajenas a la organización con el objetivo de engañar o retener indebidamente los bienes de la organización o infringir las normas; algunos de ellos son: fraudes con tarjetas, robos y detenciones, otros fraudes externos, brechas de datos.
- **Fraude interno.** Estos son los riesgos que surgen de eventos con el propósito de engañar o apropiarse indebidamente de los activos de la organización o violar las reglas de personal de la organización, estos riesgos también surgen del abuso y la actividad no autorizada, incluidos: robo interno y fraude.
- **Fallas tecnológicas.** Son riesgos derivados de fallas tecnológicas o eventos. Cuando una organización sufre fallas de hardware o software, se deben identificar los riesgos, los tipos de elementos que se encuentran allí son; fallos en el sistema.
- **Relaciones laborales.** Estos son los riesgos relacionados con la legislación laboral, las medidas relacionadas con los deberes laborales internos, estos son los riesgos relacionados con los recursos humanos, incluidos todos los factores relacionados con el incumplimiento de las órdenes de trabajo y todos los posibles factores relacionados con las sanciones, los beneficios, todas las condiciones relacionadas con el trabajo organización; los factores más importantes son la gestión del personal, el incumplimiento de la seguridad e higiene en el trabajo, y la discriminación y el acoso.
- **Clientes, Productos y Métodos de Negocio.** Son los riesgos asociados al descuido o descuido involuntario de los deberes con los clientes que impiden el cumplimiento de los deberes profesionales. También se considera un riesgo causado por malas expectativas decepcionadas de los clientes, deficiencias en las ventas de productos y la prestación de servicios. Entre los factores encontrados se encuentran políticas comerciales, asesoría inadecuada al cliente, productos defectuosos, prácticas comerciales inapropiadas y violaciones de las instrucciones del cliente.

- **Daño a la propiedad física.** Son los daños o pérdidas de los activos físicos de la organización. Son el resultado de eventos externos, naturales e inducidos que dañan los activos físicos o limitan las operaciones de la organización. Algunos elementos son accidentes, así como accidentes naturales y provocados por el hombre.

### ***Enfoque cuantitativo del Riesgo Operacional***

Según el Comité de Basilea existen tres formas de medir el riesgo operacional: el Método del Indicador Básico (BIA), el Método Estándar (SA) y el Método de Medición Avanzada (AMA):

- Enfoque de indicador Básico (BIA)

El enfoque de indicadores clave es mucho más simple que otras técnicas de medición del riesgo operacional y, por lo tanto, se recomienda para pequeñas entidades financieras cuyas operaciones no son muy complejas.

Este método calcula el riesgo operacional de toda la organización y asigna el resultado a las líneas de negocio. El indicador principal se mide como un porcentaje de los ingresos brutos de los tres años anteriores. Esta cifra se calcula a partir de los ingresos brutos por varias razones, entre ellas, que es verificable, está fácilmente disponible y también es una cifra cíclica que ayuda a medir de manera confiable el tamaño de una operación.

- Enfoque estándar (SA)

De acuerdo con este método de medición del riesgo operativo, las actividades de los bancos se dividen en ocho áreas comerciales: finanzas corporativas, ventas y negociación de acciones, banca minorista, banca comercial, pagos y liquidaciones, servicios de agentes, gestión de patrimonio y corretaje minorista.

En cada línea de negocio existe un indicador de ingresos brutos que permite medir la escala de actividad del negocio y así calcular el posible riesgo operacional de cada línea de negocio.

Se calcula tomando el promedio de tres años del monto de los requerimientos de capital según las disposiciones de cada año para cada línea de negocio.

- Enfoque de medición avanzada (AMA)

De los tres enfoques para la medición del riesgo operativo, este es el método más avanzado. Con el modelo AMA, los bancos pueden crear su propio modelo empírico para cuantificar el capital requerido para el riesgo operativo.

El marco AMA debe incluir el uso de cuatro elementos cuantitativos en su desarrollo: datos de pérdidas internas, datos externos, análisis de escena y entorno comercial o factores de control interno.

Hay tres tipos diferentes de métodos en los modelos AMA: Método de medición interna (IMA), Enfoque de asignación de pérdidas (LDA) y Cuadros de mando.

## **Procesos**

Según Harrington (2016) un proceso es "cualquier actividad o grupo de actividades que utiliza insumos, le agrega valor y proporciona resultados a un cliente externo o interno" (p.35). Por lo tanto, todas las actividades relacionadas con el desarrollo del proceso deben ocurrir sincrónicamente y deben tener un objetivo común dirigido a satisfacer las necesidades de las cooperativas.

Un proceso de negocios consta de tareas relacionadas lógicamente que utilizan recursos de la entidad, para producir resultados definidos que respaldan los objetivos de la organización. Cada cooperativa tiene procesos institucionales que se ejecutan todos los días.

### **Procesos crediticios**

Para Gómez y Checo (2014) la gestión del riesgo crediticio se constituye en aquellos factores sensibles que se encuentran inmersos dentro del contexto macroeconómico, además de que su definición y control son imprescindibles para poder reducir ciertas pérdidas que se pudieran darse dentro del proceso.

Este componente es importante ya que ayuda a prevenir el riesgo crediticio se pueda disparar llegando a estar fuera de los estándares necesarios contando con políticas e implementar estrategias que direccionen hacia el objetivo enfocado en la rentabilidad de la gestión de operaciones.

El proceso crediticio identifica, evalúa, mide y controla el riesgo de incumplimiento de un cliente o socio es decir es una función de la gestión del riesgo de crédito, a fin de mantener el equilibrio en el sistema para poder garantizar la estabilidad de sus clientes.

De lo mencionado con anterioridad se desprende que la gestión de riesgo de crédito en las entidades financieras es necesario que consideren ciertos aspectos como

- ✓ Proceso formal establecido en
  - Otorgamiento
  - Seguimiento
  - Recuperación
- ✓ Políticas para la gestión de riesgo de crédito
- ✓ Límites de exposición al riesgo de crédito
- ✓ Criterios para la determinación de tasas de interés
- ✓ Criterios para definir el mercado objetivo
- ✓ Perfil de riesgo
- ✓ Infraestructura tecnológica y sistema financiero
- ✓ Herramientas de información

“Para funcionar de manera efectiva, las estructuras bancarias y los prestamistas privados requieren que las personas físicas o jurídicas proporcionen información sobre su situación financiera actual, documentos de prueba de ingresos; además, deben revisar su historial crediticio” (Barquero, 2016).

### ***Procesos financieros***

Los riesgos financieros surgen por la volatilidad en los mercados y en la economía real; los riesgos operativos surgen de los procesos, de los sistemas, de la gente y de la cadena de valor general de un negocio. Los riesgos de cumplimiento se originan por situaciones de políticas, leyes, reglamentación del marco legal o del gobierno corporativo; los estratégicos se originan por la relación con los clientes, competidores e inversionistas.

Toda entidad a efectos de gestionar o administrar los riesgos debe identificar los factores que los generan y crear su propia jerarquía de riesgos, con esto se busca establecer las prioridades de atención sobre los cuáles se implementarán los mecanismos de cobertura sustentados en adecuados controles internos que contribuyan a la mitigación, transferencia o eliminación de los niveles de riesgos existentes. (Morón Vásquez, y otros, 2015)

### ***Procesos contables***

Barquero (2016) menciona que el proceso contable “es una serie de actividades realizadas para capturar, medir, registrar y analizar el flujo generado por las transacciones comerciales y presentar esta información de manera adecuada” . Una descripción básica del proceso de contabilidad incluye:

- Registro de operaciones en el libro diario
- Agrupamiento y clasificación en el libro mayor
- Verificación en la balanza de comprobación
- Realización de ajustes y correcciones.
- Preparación de los estados financieros

- Asientos de cierre

Los procesos contables son todas las actividades enfocadas en realizar una actividad que ayude al adecuado registro, control y análisis de las diferentes transacciones que conlleva la contabilidad.

Se encuentran constituidos por los métodos y registros que se encuentran establecidos para el registro, proceso, resumen e información de las operaciones de la entidad, por ende, es importante contar con información de calidad que ayude a la adecuada toma de decisiones y a vez permitan un control de las actividades de la entidad a elaborar informes financieros que sean confiables.

Entre los principales elementos con los que debe contar un sistema contable

- Principalmente se debe contar con información suficiente y relevante que tiene que ser comunicada de forma oportuna que ayude a la consecución de objetivos y principalmente a la correcta toma de decisiones.
- Contar con sistemas de información eficientes que generen información cuando se requiera

### ***Procesos operativos***

Consiste en el uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad a través del cumplimiento de los objetivos operativos a todos los niveles de la organización a fin de mantener un adecuado control de los procesos operativos sin dejar a un lado los demás procesos que ayudarán a que se cumpla con lo establecido por la entidad.

(Asociación de Bancos del Ecuador, 2019)

Para Báez (2015) "los procesos operativos van asociados con la prevención de aquellos riesgos que pueden producir como consecuencia de la pérdida o la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o como consecuencia de aquellos factores externos".

Para que una entidad funcione y cumpla con todos sus objetivos propuestos es necesario que se cumplan con todas las obligaciones, se produce este tipo de riesgos siempre y cuando el personal que labora en dicha empresa, es decir los encargados de producir el bien o brindar un servicio tienen una falla y como consecuencia de ello se pone en riesgo a la institución provocando con ello la pérdida de la fidelidad de los clientes al no realizar un servicio o producto de calidad.

### ***Procesos administrativos***

Un proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas en una organización o empresa que tiene como objetivo hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles de manera correcta, rápida y eficiente, y consta de cuatro fases básicas: planear, organizar, ejecutar y controlar. Con su ayuda, los miembros de la empresa intentan alcanzar la meta u objetivo marcado (Asociación de Bancos del Ecuador, 2019).

No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente (Báez, 2015).

## Figura 13

### Procesos administrativos



*Nota.* (Asociación de Bancos del Ecuador, 2019).

## Estructura Organizacional

Ferrer (2011) manifiesta que:

El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizativa de una organización. Es un instrumento de análisis que permita visualizar en forma rápida los órganos que componen la estructura, las relaciones formales que existen entre ellos los niveles jerárquicos.

Los organigramas son útiles instrumentos de organización, puesto que nos proporcionan una imagen formal de la organización, facilitando el conocimiento de la misma y constituyendo una fuente de consulta.

### Utilidades del organigrama funcional

- Representan un elemento valioso para el análisis organizacional
- La división de funciones
- Los niveles jerárquicos

- Las líneas de autoridad y responsabilidad
- Los canales formales de la comunicación
- El asesoramiento del departamento
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
- Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

Entre las ventajas de contar con un organigrama funcional podemos destacar:

- Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la empresa.
- Muestra quien depende de quién.
- Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propagan en la organización, al hacer planes a corto plazo.
- Sirve como historia de los cambios.

Para la comunicación interna de la empresa.

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto, no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información.

Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos. Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

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

El Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas SFN es un grupo de instituciones financieras reguladas por la Inspección Bancaria y la Inspección de Economía Nacional y Economía Solidaria (SFN, 2022).

A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero ciudadano y los préstamos recibidos por personas, familias u organizaciones que necesitan financiamiento. De esta forma, el sistema financiero nacional promueve el desarrollo del país fortaleciendo las inversiones productivas y el consumo responsable.

En Ecuador, el sistema cooperativo de ahorro y crédito - COAC - surge en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879 – 1900) en forma de organizaciones gremiales. Los objetivos principales de estas organizaciones eran promover el bienestar social de sus miembros, crear una caja de ahorros que proporcionara préstamos a los miembros y sus familias y solventar los costos de los accidentes domésticos (Estrella, 2021).

A partir de 1910, se establecieron varias organizaciones cooperativistas, la mayoría de las cuales fueron apoyadas por sindicatos, trabajadores o empleados. La primera Ley de Cooperativas del país data de 1937, cuando se empezaron a reglamentar las reglas de las COAC. Pero fue en los años 60 y 70 cuando el sistema cooperativo ganó una presencia real. Durante esas décadas, las cooperativas recibieron apoyo financiero y técnico de la Organización Internacional para el Desarrollo del Banco Mundial y de la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que resultó en el establecimiento de la Federación

de Ahorro y Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC-) en 1963 (Estrella, 2021).

Los principales objetivos por los que nacieron los COAC en el país fueron: 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 tanto a nivel local como global. Además de estos tres objetivos generales, también podrían identificarse otros objetivos específicos, por ejemplo: la copropiedad, que incluye la afiliación de un socio a una cooperativa; y compromiso, el mismo que adquiere el socio al sentirse parte de la organización y comprometido con el bienestar del conjunto pagando a tiempo los préstamos recibidos (Estrella, 2021).

Todo esto también se debe a la importancia y necesidad de una adecuada regulación y supervisión de las cooperativas. Los COAC operan en un área geográfica limitada, lo que les permitió conocer bien a los socios y la situación local de los diferentes sectores productivos, captando la liquidez de la región e invirtiéndola en proyectos productivos en la misma región. La situación cambió cuando se creó la Inspección Nacional Económica (SEPS) en 2012. Esta autoridad de supervisión y control combinó la información de todas las autoridades de supervisión bancaria, tanto de la Superintendencia Bancaria como de la propia, las cuales fueron controladas por el MIES y registraron aproximadamente 950 COAC entre junio de 2012 y mayo de 2013. Esto permitió contar con información de alta calidad sobre 455 organizaciones activas a septiembre de 2022, que forman un sector importante del sistema financiero de este país (Estrella, 2021).

El papel de las cooperativas en el Ecuador es primordial, porque aglutinan en la sociedad a algunos grupos vulnerables que tradicionalmente han estado fuera del sistema financiero, y al mismo tiempo son representantes de dinámicas económicas con un impacto social importante, vale la pena subrayar la triple vocación de las cooperativas, que tienen: objetivos económicos, comerciales y sociales fuertes; esto se visualiza precisamente en las zonas rurales donde este sistema financiero despliega sus alas y su solidaridad.

Un banco para el desarrollo considera a la persona y no al dinero como el centro de su accionar, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. Para hacerlo debe:

- Poner a disposición de la mayor cantidad de ciudadanos los recursos económicos, apoyando al incremento del empleo y de la producción
- Motivar el ahorro, mediante programas de educación financiera y el pago de tasas de interés atractivas a los depositantes
- Reinvertir los recursos que capta de los ciudadanos para crear desarrollo, preferentemente en las áreas rurales y urbano marginales
- Ser sostenible, buscando un equilibrio entre la rentabilidad financiera y el impacto social de las actividades que financia y de la población que atiende
- Ofrecer una alternativa que evite acudir a la usura
- Rendir cuentas a sus clientes y a la ciudadanía en general

Los principales productos y servicios que ofrecen los sistemas financieros son:

**Cuentas de ahorro.** Donde los ciudadanos depositan y retiran dinero usando una tarjeta de crédito en el cajero de una institución financiera o usando un servicio de banca electrónica.

El dinero en cuentas de ahorro genera buenos intereses número de depositantes y se puede retirar en cualquier momento o en un momento preestablecido acordado con la entidad financiera.

**Cuentas corrientes.** En las que los ciudadanos depositan su dinero y pueden retirarlo por medio de cheques o mediante el uso de la banca electrónica. Generalmente el dinero de las cuentas corrientes no genera intereses y está disponible para su retiro en cualquier momento.

**Depósitos a plazo fijo.** Son depósitos que no permiten retirar el dinero en cualquier momento sino únicamente cuando se cumpla un plazo acordado con la institución financiera. Genera un interés mayor que el de la cuenta de ahorros en favor de sus beneficiarios, el cual debe ser conocido desde el momento mismo en que se realiza el depósito.

**Créditos.** El dinero que se presta a una persona u organización, bajo determinadas condiciones de devolución.

## **Base y Normativa legal**

### ***Constitución de la República del Ecuador***

Bajo la normativa de la Constitución de la República del Ecuador (2021) publicada en Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 y modificada el 25 de enero del 2021, establece:

- Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

- Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución

determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

**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.

### **Sección octava**

- Sistema financiero

**Art. 308.-** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, 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. 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. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**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.

**Art. 312.-** Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

### ***Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria***

La ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2020) publicada en Registro Oficial 648 de 27 de febrero del 2012 modificada el 04 de agosto del 2020, establece:

**Art. 21.-** Sector Cooperativo. - Es 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. 22.- Objeto.** - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

**Art. 23.- Grupos.** - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

**Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.** - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley

- Del Registro Crediticio

**Art.** - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establecerá las políticas y la forma en que las instituciones del sistema popular y solidario deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos. Las instituciones del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

### **Capítulo III**

- Del Control

**Art. 146.-** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. - El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

**Art. 147.-** Atribuciones. - La Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
  - b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
  - c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
  - d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
  - e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
  - f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
  - g) Imponer sanciones; y,
  - h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento
- Código Orgánico Monetario y Financiero

Código Orgánico Monetario y financiero (2018) publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N 332, del 12 de septiembre del 2014 modificada el 04 de agosto del 2018, establece:

- Integración del Sistema Financiero Nacional

**Art. 160.-** Sistema financiero nacional. El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

**Art. 161.-** Sector financiero público. El sector financiero público está compuesto por:

1. Bancos; y,
2. Corporaciones.

**Art. 162.-** Sector financiero privado. El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades:

1. Bancos múltiples y bancos especializados:
  - a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y,
  - b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
2. De servicios financieros: ¿almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y,
3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras

calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia.

**Art. 163.-** Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

**Art. 164.-** Subsidiarias o afiliadas. También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

Subsidiaria es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía.

Afiliada es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes.

***Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279***

- Sección III.- Administración del riesgo operativo

Art 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.

- 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.

- 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:
  - 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 subetapas:
    - Inventario de procedimientos
    - Recolección de información

**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.

**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.

**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.

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

**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.

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:

**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,

h) El proceso de análisis de riesgos para nuevas operaciones, productos o servicios.

**Tipos de eventos de riesgo operativo:** Identificar 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, conforme al detalle del anexo 1, que forma parte de esta norma.

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;

## Capítulo III

### Metodología

La metodología de la investigación se encuentra regida por aquellos lineamientos que infieren en la investigación con la finalidad de resolver y responder las preguntas conforme lo establece el diseño metodológico basado en una investigación de campo, bibliográfica además de cuantitativa enfocada en la recolección de datos que permitirán la comprobación de la hipótesis por medio de programas determinados.

Para Hernández Sampieri (2016) en su libro presenta la definición de la metodología de la investigación como un referente para las diferentes investigaciones que se llevan a cabo:

La metodología de investigación es un conjunto coherente y racional de procedimientos y técnicas que se aplican de forma planificada y sistemática durante la investigación; este método define la forma en que los investigadores recopilan, organizan y analizan los datos que obtienen. (p.35)

### Enfoque de la Investigación

#### ***Enfoque Cuantitativo***

Para el presente proyecto investigativo se ha considerado el enfoque cuantitativo constituyéndose en la base principal, por lo que Hernández Sampieri (2016) define:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías; además se utilizan para medir fenómenos sociales y ciertos eventos que pueden darse. (p. 43)

#### ***Enfoque Cualitativo***

Hernández Sampieri (2016) define al enfoque cualitativo como:

La investigación que examina la calidad de las actividades, relaciones, cosas, herramientas, materiales o instrumentos en una situación o problema específico. Su finalidad es lograr una descripción completa, es decir, se intenta un análisis minucioso y muy detallado de una determinada cuestión o actividad. (p. 47)

### ***Enfoque Mixto o Integral***

Según Herrera (2017) “el enfoque mixto es aquel que integra de forma sistemática los métodos tanto cuantitativo como cualitativo; así como los analiza conjuntamente” (p. 7).

### **Modalidad de Investigación**

#### ***Investigación de Campo***

Según Pereira (2016) en su libro menciona que la investigación de campo “se refiere a cuando el investigador lleva a cabo un experimento en una situación real o natural”.

Según Chávez (2017) menciona que:

la investigación de campo recoge información directamente de la realidad de donde se investiga, lugar, área, espacio, ambiente, institución donde se lleva a cabo el fenómeno o donde se encuentre ubicado el hecho u objeto para luego procesar; el investigador acude al lugar para poder recolectar los datos que luego procesará. (p. 69)

Cuando se lleva a cabo la ejecución de la investigación de campo, tanto de recopilación como de análisis de datos, controles y métodos utilizados para establecer las conclusiones se hacen en el entorno en el que opera. El caso específico de este estudio menciona el trabajo de campo realizado en la Provincia de Cotopaxi, donde se tomó en cuenta la base de datos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en el segmento tres y estén avalados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### ***Investigación Bibliográfica – Documental***

El trabajo de investigación ofrece una búsqueda bibliográfica en el sentido de que la información obtenida proviene de fuentes registradas, por lo que la investigación realizada también incluye una búsqueda de información para el análisis del material. En este sentido, se hace por diferentes vías, como bibliotecas, revistas electrónicas o bases de datos universitarias, para recibir sugerencias que ayuden al estudio de las variables.

Según Pereira (2016) la investigación documental se identifica como “aquella que se lleva a cabo bajo ciertos criterios documentados como son datos de bibliotecas, artículos o ensayos, revistas, circulares, notas entre otros” (p.139).

Por tal motivo se llevará a cabo una investigación documental, porque es importante respaldar el presente estudio con información registrada por otros autores. El siguiente proceso se basa en la búsqueda, recuperación y análisis de documentación alternativa, lo que permite desarrollar un marco conceptual para el proyecto, ya que es posible mantener la correcta comprensión y orientación de la investigación con el apoyo de datos primarios y secundarios además de fuentes siguiendo la tendencia explicada por reconocidos autores en el campo del conocimiento.

### ***Investigación Experimental***

La investigación experimental consiste en un conjunto de actividades metodológicas y técnicas que recopilan la información necesaria sobre el tema. A investigar para resolver un problema (Herrera, 2017, p.8).

### ***Investigación Descriptiva***

Dankhe (1986) citado en Hernández Sampieri (2016) la investigación descriptiva “tiene como finalidad el obtener las propiedades específicas más importantes de personas, grupos – comunidades o fenómenos que se encuentren bajo un análisis”.

Por lo tanto, este informe tiene un impacto importante, porque se dará a conocer mejor la situación y su impacto en el conocimiento de la gestión de control interno de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al tercer segmento que se encuentran en la Provincia de Cotopaxi.

## **Nivel o tipos de Investigación**

### ***Investigación Aplicada***

La investigación aplicada trata de resolver un problema específico o un enfoque específico, enfocándose en buscar y consolidar el conocimiento necesario para su implementación y así enriquecer el desarrollo cultural y científico (Herrera, 2017, p.9).

La investigación aplicada también se denomina investigación práctica o empírica y se basa en gran medida en los resultados de la investigación básica. De esta manera, es posible conectar la teoría con su correspondiente aplicación práctica. (Herrera, 2017, p.9)

Ésta, a su vez, trata de explicar las causas del fenómeno objeto de estudio, por lo que guarda ciertas similitudes con las investigaciones de tipo explicativo.

Mediante el estudio de estas características es posible alcanzar resultados que permitan una comprensión sistemática, rigurosa y organizada de la realidad. Incluso te permite resolver algunos problemas. En este sentido, podemos identificar las siguientes características:

### ***Investigación Básica***

La investigación básica implica la generalización de la teoría en un campo de conocimiento; su propósito suele ser generar datos para confirmar o refutar la tesis inicial del estudio (Herrera, 2017, p.12).

Se basa en información producida por investigación básica o investigación pura porque agrega información a un fenómeno ya conocido. En este sentido, proporciona la información necesaria para resolver el problema (Herrera, 2017, p.9).

- Necesita un marco teórico porque lo apoya en la creación de soluciones para los problemas específicos que desea resolver.
- Se enfoca en analizar y resolver problemas en diferentes áreas de la vida real. Sobre todo, en el ámbito social.
- Se enriquece con el desarrollo de la ciencia y se diferencia de los demás por su interés en la aplicación y utilidad del conocimiento.

## **Diseño de la Investigación**

El enfoque para la presente investigación fue cuantitativo puesto que a través de los datos numéricos y el sistema estadístico de los resultados permita comprobar las teorías de las variables; por tal razón Hernández Sampieri (2016) manifiestas que este enfoque tiene como finalidad el utilizar la información a fin de corroborar la hipótesis considerando el uso de números.

El nivel de estudio fue correlacional ya que se pudo conocer la relación existente entre la gestión de control interno y el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres de la Provincia de Cotopaxi. Así también Hernández Sampieri (2016), al respecto mencionan que la investigación descriptiva pretende detallar las características y propiedades de las variables en estudio. (p. 98)

## **Población y Muestra**

### ***Población***

Según Villacís (2016) define población como “conjunto de elementos que se encuentran en un tiempo y espacio determinado y presentan alguna característica común que es observable y medible de los cuales se requiere obtener cierta información” (p.92).

La población utilizada en este estudio se obtuvo de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), logrando así una mejor

cobertura sectorial de los encuestados o entrevistados para lograr los objetivos planteados; en este caso se tratan de las cooperativas de Ahorro y Crédito, pertenecientes al segmento tres que se encuentran en la Provincia de Cotopaxi distribuidas en los siete cantones,.

**Tabla 9***Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres avalados por la SEPS*

<b>N°</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>TIPO DE OFICINA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>
1	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense	La Maná	Matriz	Galo Plaza y av. 19 de mayo	0996837928
2	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin	Salcedo	Matriz	24 de mayo y Luis a Martínez	0969195770
3	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto de Pilacoto	Latacunga	Matriz	Av. 15 de agosto / Barrio Pilacoto - parroquia Guaytacama	0987371313
4	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto de Pilacoto	Latacunga	Sucursal	Av. Miguel Iturralde / barrio San Silvestre - San Buenaventura	32263077
5	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.	Latacunga	Agencia	Av. Amazonas s-38 Guayaquil	
6	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.	La Mana	Agencia	Av. 19 de mayo y Velasco Ibarra	
7	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.	Latacunga	Matriz	Calle Oriente y Pichincha, frente al parque central (Toacaso)	0987467491
8	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y servicios Ltda.	Latacunga	Matriz	Simón Rodríguez 8700 Uruguay/ San Felipe	0984537615
9	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	Salcedo	Agencia	Av. Olmedo 943 Garcia Moreno	032728232

<b>N°</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>TIPO DE OFICINA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>
10	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	La Maná	Agencia	Av. San Pablo 471 Av. 19 de mayo	032696259
11	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	Latacunga	Matriz	Av. 5 de junio 4-33 marco Aurelio Subía	0997922744
12	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	La Maná	Agencia	Av. San Pablo y 27 de noviembre	
13	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Latacunga	Agencia	Calle Guayaquil entre Belisario Quevedo y 2 de mayo	020000000
14	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Salcedo	Agencia	Padre Salcedo y 24 de mayo	032727167
15	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Salcedo	Agencia	El calvario y Espejo	032282017
16	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Saquisilí	Agencia	Simón Bolívar y Mariscal Sucre	0
17	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Pangua	Agencia	Vía Quinsaloma-Moraspungo y Carlos Marx	0
18	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito occidental	Pujilí	Agencia	Av. Velasco Ibarra y Gabriel Alvares	0998952200
19	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Base de Taura	Latacunga	Agencia	Av. Amazonas s/n s/n	032801698
20	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito unidad y progreso	Sigchos	Matriz	7 de agosto y Gral. Rumiñahui	0998257122

<b>N°</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>TIPO DE OFICINA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>
21	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto	Pangua	Matriz	Calle Luis Domínguez y Av. 1ero de junio	0979147022
22	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda.	Salcedo	Agencia	Sucre y Juan León Mera y Ana paredes	
23	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.	Latacunga	Agencia	Padre Salcedo entre Amazonas y 2 de mayo	
24	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.	Latacunga	Agencia	Av. Eloy Alfaro y Vargas Torres	032805463
25	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.	Latacunga	Agencia	Antonio Clavijo 144	032808870
26	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo Ltda.	Salcedo	Agencia	Ana Paredes 30-27 sucre	032426019
27	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa Ltda.	Salcedo	Sucursal	Juan León Mera s/n 24 de mayo	032730568
28	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda.	Latacunga	Agencia	Av. Amazonas y Padre Manuel Salcedo	032808511
29	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara	Salcedo	Sucursal	Calle Sucre entre Ana paredes s/n Padre Salcedo	032726933
30	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos	Sigchos	Matriz	Carlos h. Páez 414 7 agosto frente a la plaza 24 mayo	991461376
<b>N°</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>TIPO DE OFICINA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>

31	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí Ltda.	Pujilí	Matriz	Belisario Quevedo y Antonio José de Sucre	
32	Segmento 3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí Ltda.	Latacunga	Sucursal	Av. Amazonas y Félix valencia	967318826

*Nota.* Obtenido de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023).

## **Muestra**

Dentro de una investigación es sumamente importante el contar con una muestra Chávez (2017) lo define de la siguiente manera “Selecciona los elementos de investigación en base al criterio del investigador, es decir. no todos los objetos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados para este estudio como la unidad de observación” (p.76).

Debido al número de cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el segmento tres, que totalizan 20 entidades se considera manejable el poder investigar y procesar información de cada una de ellas. Los parámetros del estudio piden utilizar la muestra para un estudio específico siempre que el grupo base sea mayor a 100 empresas, por lo que el estudio no pretende utilizar la muestra para analizar los datos y la investigación a realizar.

## **Técnicas e Instrumentos de investigación**

Una vez definidos los fundamentos teóricos, conceptuales, legales y metodológicos utilizados en el proyecto de investigación, se comienza a recolectar los datos necesarios que serán utilizados para dar solución al problema planteado, por lo tanto, es necesario aplicar diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La recopilación de datos implica el desarrollo de un plan de proceso detallado mediante el cual recopilamos datos para un propósito específico. Por lo tanto, describimos las fuentes y técnicas de recopilación y análisis de datos que planeamos utilizar en este estudio.

Fuentes de Información

### **Encuesta o Cuestionario**

Chávez (2017) expresa que:

Una encuesta es una técnica utilizada para recopilar información; está estrechamente relacionado con las entrevistas y las encuestas. Su función principal

es recopilar información en forma escrita. Por lo tanto, el investigador debe preparar y diseñar el cuestionario por escrito, y el encuestado también debe responder por escrito. (p. 97)

Además,

Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para producir la información necesaria para lograr los objetivos de un proyecto de investigación. Es un plan formal diseñado para recopilar información sobre las unidades de análisis y los centros de problemas que se están estudiando. Los cuestionarios hacen posible estandarizar el proceso de recopilación de datos. La planificación inadecuada recopila datos incompletos, datos inexactos y, por supuesto, conduce a datos poco fiables. (Pereira, 2016)

Como mencionan los autores, uno de los métodos directos es la encuesta porque brinda información precisa y veraz sobre el fenómeno investigado. Este estudio aplica para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la Provincia de Cotopaxi.

Método Estadístico

### ***Software estadístico SPSS***

Hay una serie de herramientas disponibles para la investigación del procesamiento de datos, desde el tradicional (Excel) hasta el innovador software estadístico.

Las técnicas de análisis de datos permiten obtener resultados analíticos y responder a las preguntas de diseño mencionadas al inicio de este estudio. Por lo tanto, cabe mencionar que se presenta la herramienta estadística SPSS, debido a su configuración, la herramienta estadística SPSS forma parámetros que ayudan a comprender los datos analíticos presentados en los estudios.

Para López y Fachelli (2015):

(SPSS) es una hoja de cálculo que puede resolver operaciones aritméticas, algebraicas y trigonométricas, es un sistema de gestión de datos que permite procesar dinámicamente la información y expresarla caso a caso de manera personalizada, eficiente y fácil, para que el investigador puede obtener un análisis estadístico completo de los datos. Este programa proporciona dos tipos de estadísticas, descriptivas e inferenciales; el primero es un método que ayuda al investigador a examinar los métodos de recopilación, organización y resumen de datos, mientras que el segundo examina los métodos y herramientas utilizados para definir las características y los datos característicos de la población a partir del análisis de la muestra de esa población. Ambos tienen el objetivo de mostrar el resultado preciso como fiable y válido dentro de la investigación. (p. 38)

Los datos obtenidos en las encuestas realizadas a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la Provincia de Cotopaxi se combinaron con el software de tal manera que a partir de ellos se forman tablas y gráficos de fácil manejo para interpretaciones similares.

## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### Tabulación de los Resultados

Para poder establecer la gestión de control interno y su impacto en el riesgo operacional de las COAC del segmento tres en la provincia de Cotopaxi, se realizó una encuesta de manera presencial, se obtuvo respuesta de los Jefes de Agencia, Gerente General, Servicio al Cliente, Información, Asesor de Crédito, de acuerdo a la accesibilidad de los involucrados en el proceso (ver Tabla 10). El instrumento utilizado para la recolección de datos de las dos variables de estudio fue un cuestionario que pasó por un proceso de validación con expertos impartido en la ESPE Campus Latacunga de la Universidad de las Fuerzas Armadas, así también el listado de verificación según COSO ERM 2017, paralelo a estos instrumentos se aplicó la guía de observación (ver Anexo 1). La siguiente tabla enumera todas las cooperativas encuestadas.

**Tabla 10**

*Número de encuestas aplicadas*

<b>N.º</b>	<b>Cantón</b>	<b>Nombre de la Cooperativa</b>	<b>N.º Encuestas</b>	<b>Encuestados</b>
1	Latacunga	Cooperativa Iliniza	1	Asesor de Crédito
2	Latacunga	Cooperativa Base de Taura	1	Jefe de Agencia
3	Latacunga	Cooperativa Financredit Ltda.	1	Jefe de Agencia
4	Latacunga	Cooperativa Coorcotopaxi	1	Secretaria Gerencial
5	Latacunga	Cooperativa Kisapincha	1	Jefe de Agencia
6	Latacunga	Cooperativa Sumak Samy	1	Jefe de Agencia
7	Latacunga	Cooperativa Crecer Wiñari	1	Jefe de Agencia
8	Latacunga	Cooperativa Uniblok	1	Gerente General
9	Latacunga	Cooperativa 15 de Agosto	1	Jefe de Agencia
10	Salcedo	Cooperativa Floresta	1	Jefe de Agencia

N.º	Cantón	Nombre de la Cooperativa	N.º Encuestas	Encuestados
11	Salcedo	Cooperativa Ecuafuturo	1	Jefe de Agencia
12	Salcedo	Cooperativa Rummy Wara	1	Jefe de Agencia
13	Salcedo	Cooperativa Pilahuin	1	Secretaria Gerencial
14	Salcedo	Cooperativa Pushak Runa	1	Jefe de Agencia
15	Pujilí	Cooperativa Occidental	1	Gerente General
16	Pujilí	Cooperativa Pujili	1	Gerente General
17	La Mana	Cooperativa Lamanense	1	Gerente General
18	Sigchos	Cooperativa Unidad y Progreso	1	Gerente General
19	Sigchos	Cooperativa San Miguel de Sigchos	1	Asesor de Crédito
20	Pangua	Cooperativa Hermes Verdesoto Gaibor	1	Secretaria Gerencial
TOTAL			20	

*Nota.* Cooperativas encuestadas del segmento tres de la provincia de Cotopaxi.

De las 20 cooperativas seleccionadas del segmento tres ubicadas en la provincia de Cotopaxi se obtuvo respuesta de todas las entidades como se detalla a continuación:

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

La investigación se enfocó hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres de la provincia de Cotopaxi que están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). En lo que corresponde a la aplicación del cuestionario se encontraron ciertos inconvenientes.

- Los señores gerentes, jefes de la agencia, no se encontraba en las oficinas por varias razones: reposo médico, cursos en otras ciudades, reuniones con los directivos.
- Los gerentes, jefes de la agencia se encuentran en cambio de funciones, delegando nuevas responsabilidades dentro de la entidad, por lo que dieron

la orden que el representante de un área que no era administrativa pudiera llenar la encuesta bajo la autorización del Jefe de la Agencia.

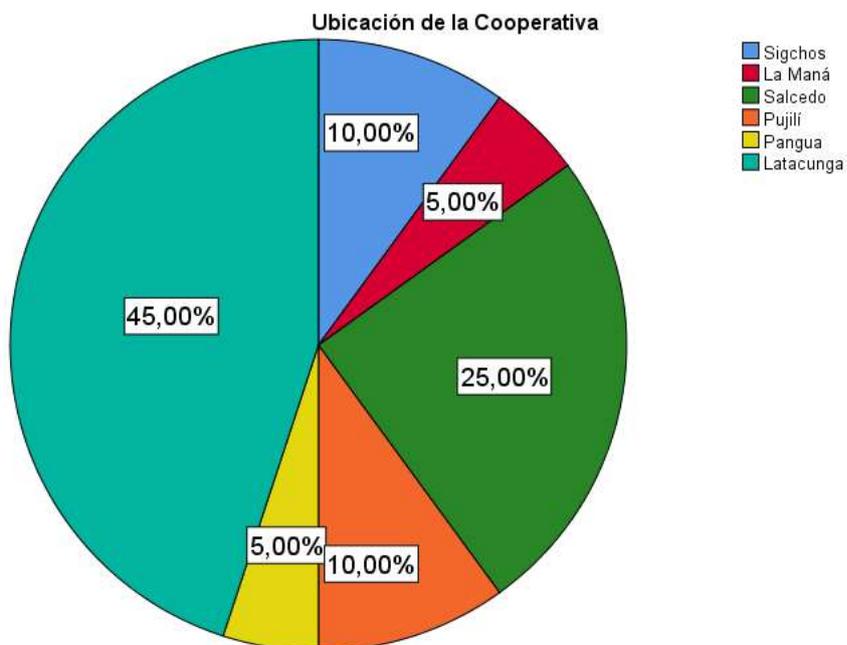
**Tabla 11**

*Ubicación de la Cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sigchos	2	10,0	10,0	10,0
	La Maná	1	5,0	5,0	15,0
	Salcedo	5	25,0	25,0	40,0
	Pujilí	2	10,0	10,0	50,0
	Pangua	1	5,0	5,0	55,0
	Latacunga	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Ubicación de la Cooperativa*



## Análisis e interpretación

Se realizó las encuestas de manera presencial a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres de Cotopaxi, se pudo evaluar 2 cooperativas en el Cantón Sigchos, 1 en La Maná, 5 en Salcedo, 2 en Pujilí, 1 en Pangua y 9 en la ciudad de Latacunga, obteniendo un total de 20 entidades encuestadas.

**Tabla 12**

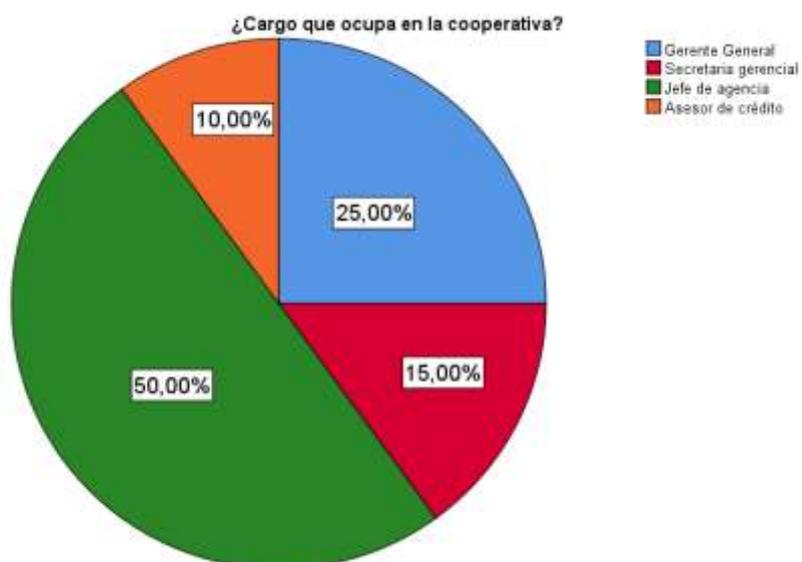
*Cargo que ocupa en la Cooperativa*

### ¿Cargo que ocupa en la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente General	5	25,0	25,0	25,0
	Secretaria gerencial	3	15,0	15,0	40,0
	Jefe de agencia	10	50,0	50,0	90,0
	Asesor de crédito	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 15**

*Cargo que ocupa en la Cooperativa*



## Análisis e Interpretación

Como se detalla en la Figura 15 se puede evidenciar que las respuestas proporcionadas en su mayoría son por los Jefes de Agencia con un 50%, Gerente General 25%, Secretaria Gerencia 15%, y Asesor de Crédito 10%.

## Contexto\_Riesgo Operacional

### Pregunta 1. ¿Cuántas personas trabajan en la cooperativa?

**Tabla 13**

*Número de personas que trabajan en la Cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 26 en adelante	4	20,0	20,0	20,0
	Entre 16 a 20	2	10,0	10,0	30,0
	Entre 5 a 10	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Número de personas que trabajan en la Cooperativa*



## Análisis e Interpretación

Como se puede observar en la figura 16 las personas que trabajan en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran distribuidas de la siguiente manera: entre 5 a 10 con un total del 70%, entre 11 a 15 con 0%, entre 16 a 20 el 10%, y del 26 en adelante el 15%, obteniendo un total del 100%.

### Pregunta 2. ¿Cuántas agencias o sucursales tienen la cooperativa?

**Tabla 14**

*Número de agencias o sucursales que tienen la Cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 9 en adelante	3	15,0	15,0	15,0
	Entre 7 a 8	3	15,0	15,0	30,0
	Entre 5 a 6	6	30,0	30,0	60,0
	Entre 3 a 4	3	15,0	15,0	75,0
	Entre 1 a 2	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 17**

*Número de agencias o sucursales que tienen la Cooperativa*



### Análisis e Interpretación

Como se evidencia en la figura 12 el número de agencias o sucursales que cuentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito se distribuyen de la siguiente manera entre 1 a 2 con un 35%, entre 3 a 4 con un 15%, entre 5 a 6 con un 30%, entre 7 a 8 con un 10% al igual que entre 9 en adelante entre el 10%.

**Pregunta 3. ¿El personal conoce los manuales, políticas y reglamentos para cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas?**

**Tabla 15**

*Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	100,0	100,0	100,0

### Análisis e Interpretación

En lo que respecta al conocimiento por parte del personal en manuales, políticas y reglamentos tenemos un 100% que afirmaron conocerlas.

**Preguntas 4. ¿Se realizan capacitaciones al personal para enfrentar el riesgo operacional?**

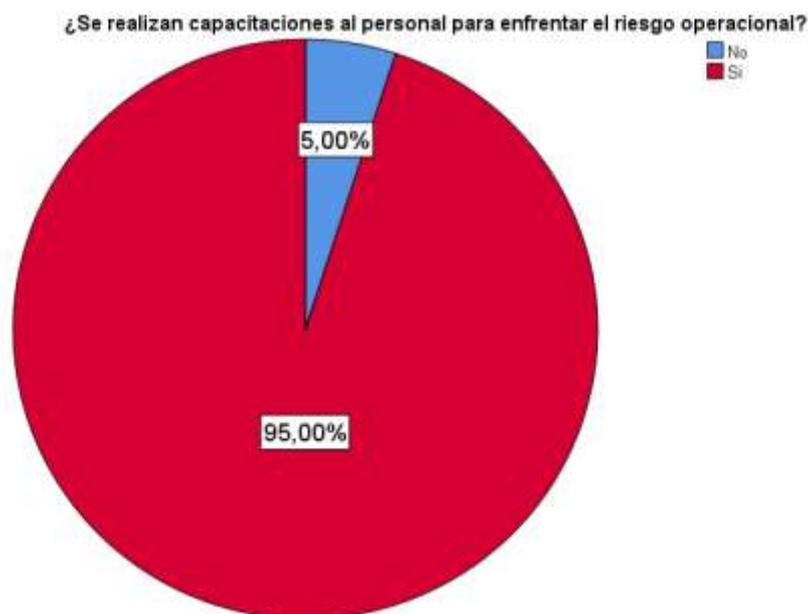
**Tabla 16**

*Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	5,0	5,0	5,0
	Si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 18**

*Conocimientos del personal en políticas, manuales y reglamentos*



### **Análisis e Interpretación**

En cuanto a capacitación que recibe el personal a fin de minimizar el riesgo operacional tenemos que el 95% menciona que si reciben cursos sobre dicha temática mientras que el 5% dice lo contrario.

**Pregunta 5. ¿Cada qué tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos en transacciones?**

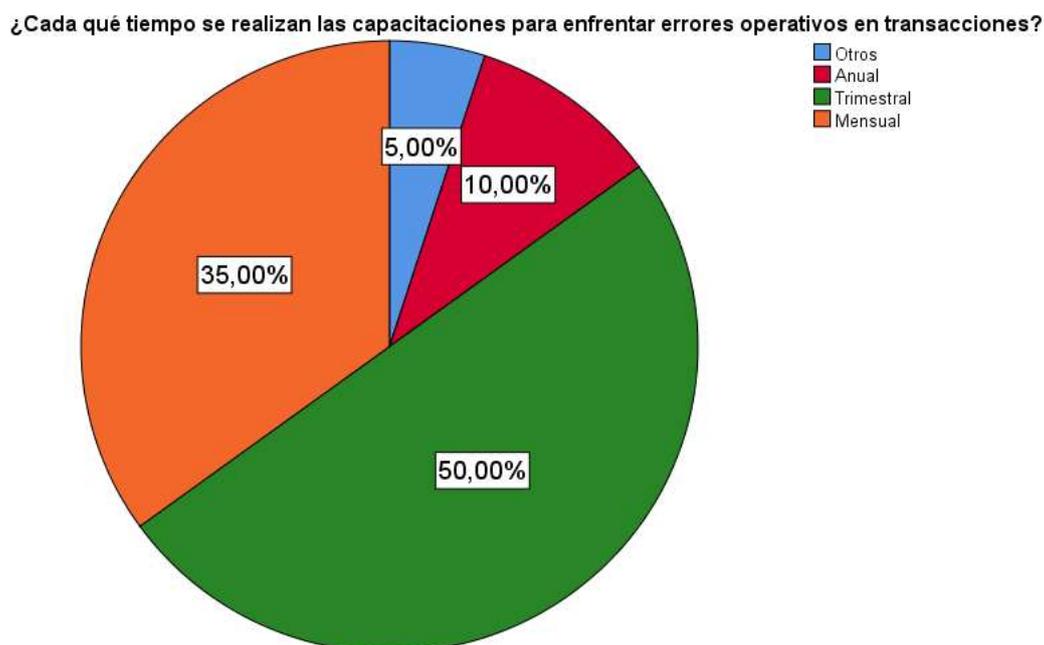
**Tabla 17**

*Qué tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otros	1	5,0	5,0	5,0
	Anual	2	10,0	10,0	15,0
	Trimestral	10	50,0	50,0	65,0
	Mensual	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 19**

*Qué tiempo se realizan las capacitaciones para enfrentar errores operativos*



### **Análisis e Interpretación**

Según la Figura 21 se evidencio el tiempo que se capacita al personal va de forma mensual que corresponde al 45%, trimestral con un 45%, semestral el 5% y otros el 5%.

### **Pregunta 6. ¿Cómo califica usted el riesgo operativo en la cooperativa?**

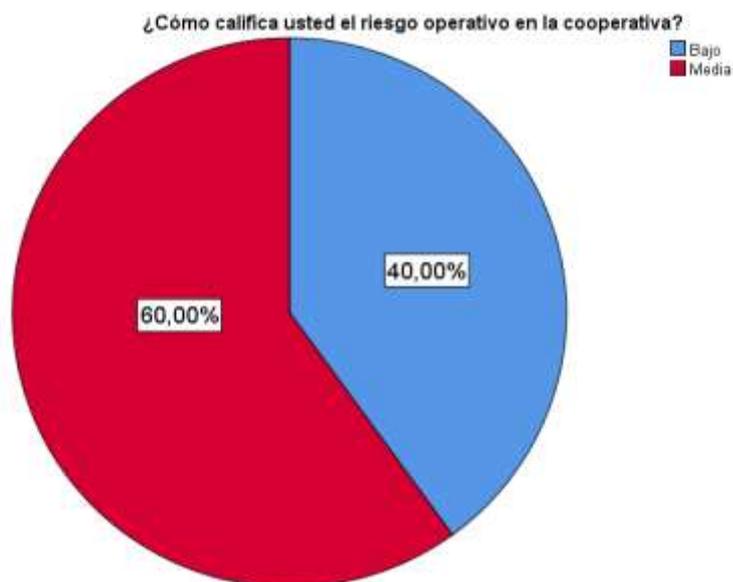
**Tabla 18**

*Calificación del riesgo operativo en la cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40,0	40,0	40,0
	Media	12	60,0	60,0	100,0
	Alto	0	0	0,0	0,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Calificación del riesgo operativo en la cooperativa*



### **Análisis e Interpretación**

En la incidencia del riesgo operativo en las cooperativas se obtuvo que el 60% mencionó que existe un riesgo medio, mientras que el 40% estableció un riesgo bajo.

**Pregunta 7. ¿Conoce usted cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional?**

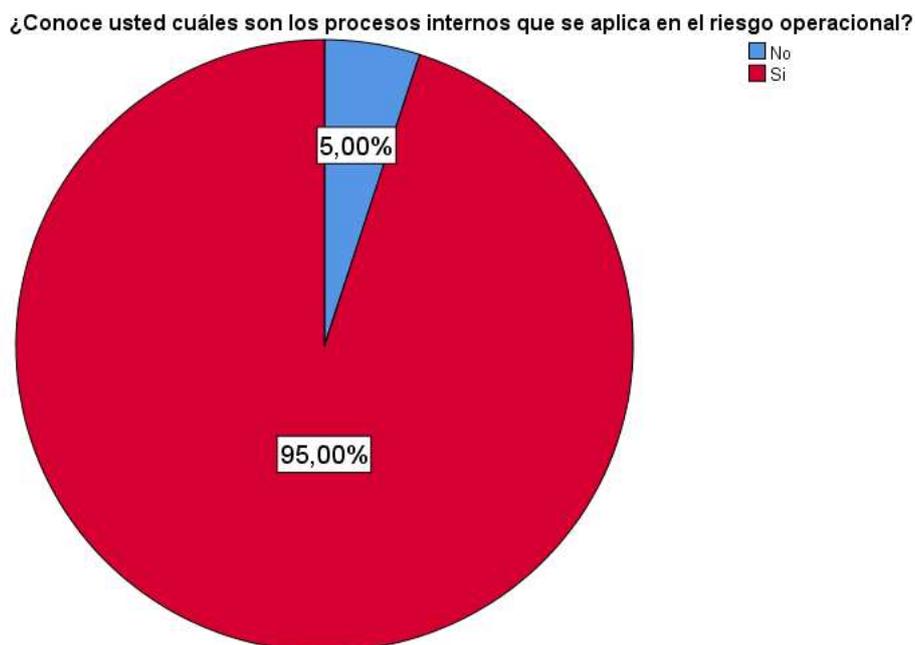
**Tabla 19**

*Conocimientos sobre cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	5,0	5,0	5,0
	Si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Conocimientos sobre cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional*

**Análisis e Interpretación**

En cuanto a conocimientos los encuestados dieron a conocer que el 95% conoce sobre cuáles son los procesos internos que se aplica en el riesgo operacional, mientras que el 5% dijo lo contrario.

**Pregunta 8. ¿En cuál de estos procesos considera que se presenta mayores riesgos en la cooperativa? Considerando que el riesgo operacional es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos.**

**Tabla 20**

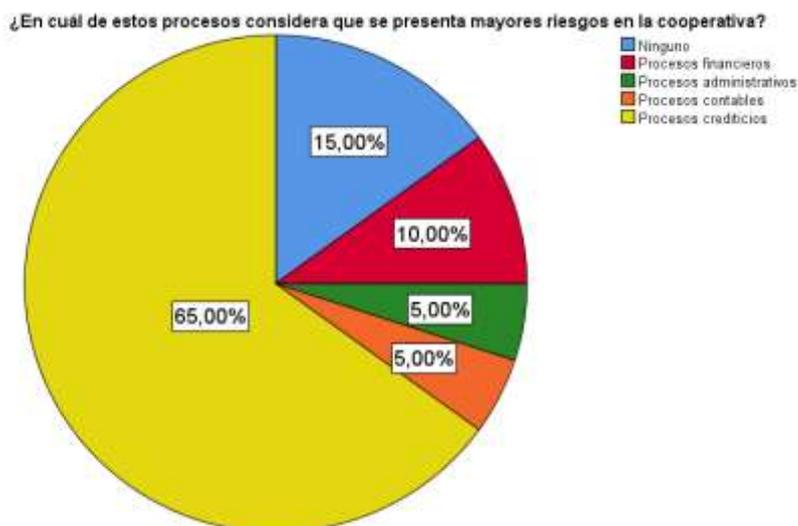
*Posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	3	15,0	15,0	15,0
	Procesos financieros	2	10,0	10,0	25,0
	Procesos administrativos	1	5,0	5,0	30,0
	Procesos contables	1	5,0	5,0	35,0
	Procesos crediticios	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Grupo Investigativo

**Figura 22**

*Posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos*



### **Análisis e Interpretación**

En relación a la interrogante planteada y considerando que el riesgo operacional es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en estos procesos tenemos que el 65% estableció como riesgos en los procesos crediticios, el 10% en los procesos financieros, el 5% en los procesos administrativos, el 5% los procesos contables y un 15% estableció que ninguno.

**Pregunta 9. ¿Existen normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa?**

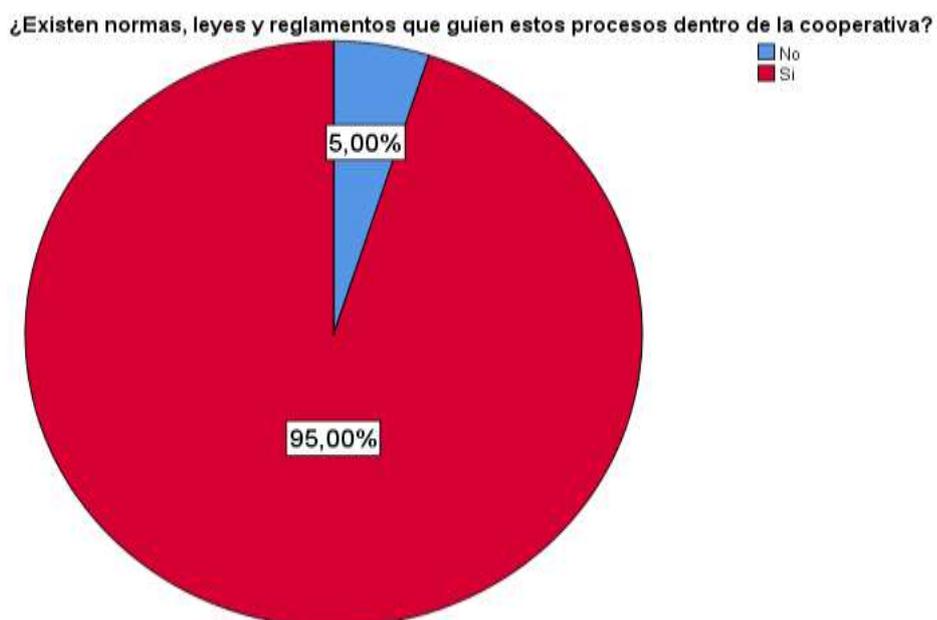
**Tabla 21**

*Normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	5,0	5,0	5,0
	Si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa*



## Análisis e Interpretación

En función de la pregunta 9 sobre conocimiento de normas, leyes y reglamentos que guíen estos procesos dentro de la cooperativa el 95% mencionó que sí y un 5% no.

**Pregunta 10. ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?**

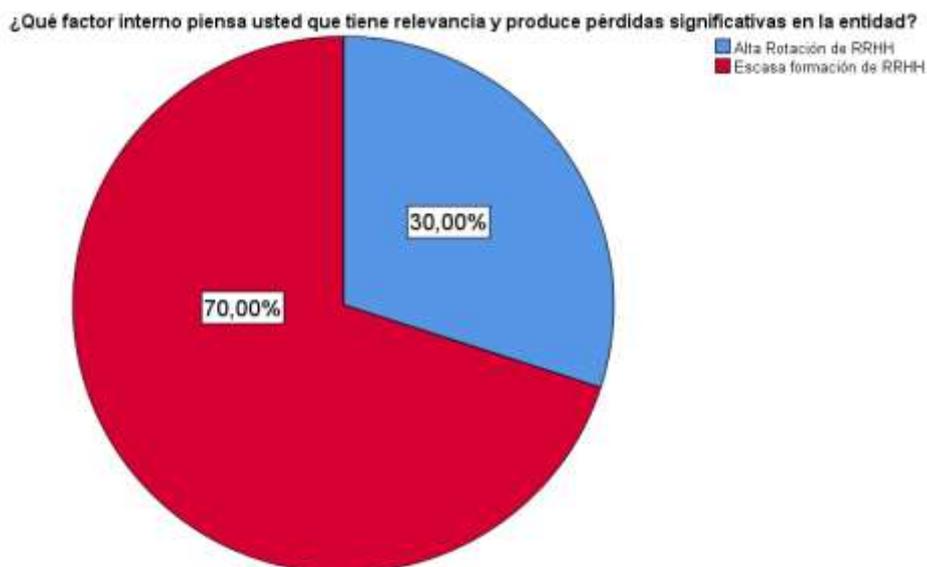
**Tabla 22**

*Factor interno que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Rotación de RRHH	6	30,0	30,0	30,0
	Escasa formación de RRHH	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Factor interno que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad*



## Análisis e Interpretación

Como se observa en la figura 26 el factor interno que tiene mayor relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad son la escasa formación de RR.HH., en un 70%, la alta rotación de RR.HH., con un total del 30%.

### Pregunta 11. ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?

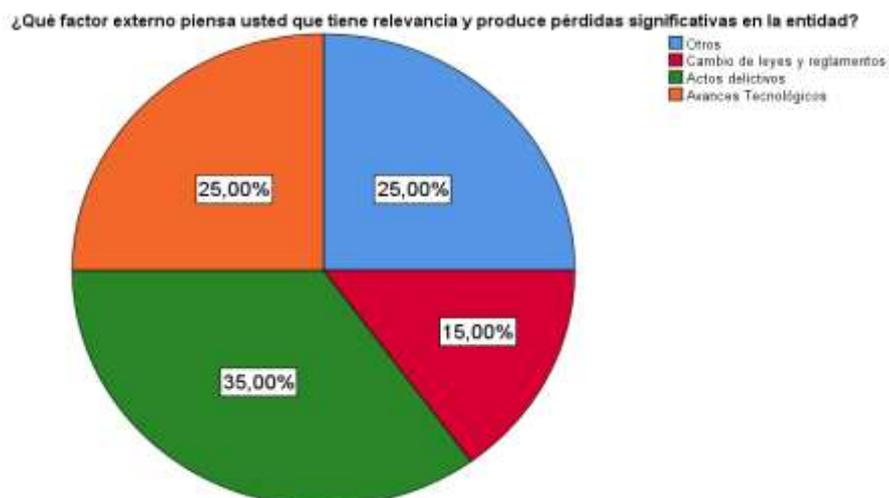
**Tabla 23**

*Factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otros	5	25,0	25,0	25,0
	Cambio de leyes y reglamentos	3	15,0	15,0	40,0
	Actos delictivos	7	35,0	35,0	75,0
	Avances Tecnológicos	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 25**

*Factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad*



## Análisis e Interpretación

El factor externo que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad tenemos como resultado los actos delictivos 35%, avances tecnológicos en un 25%, cambio de leyes y reglamentos 15%, otros el 25%.

**Pregunta 12. ¿A qué tipo de evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad?**

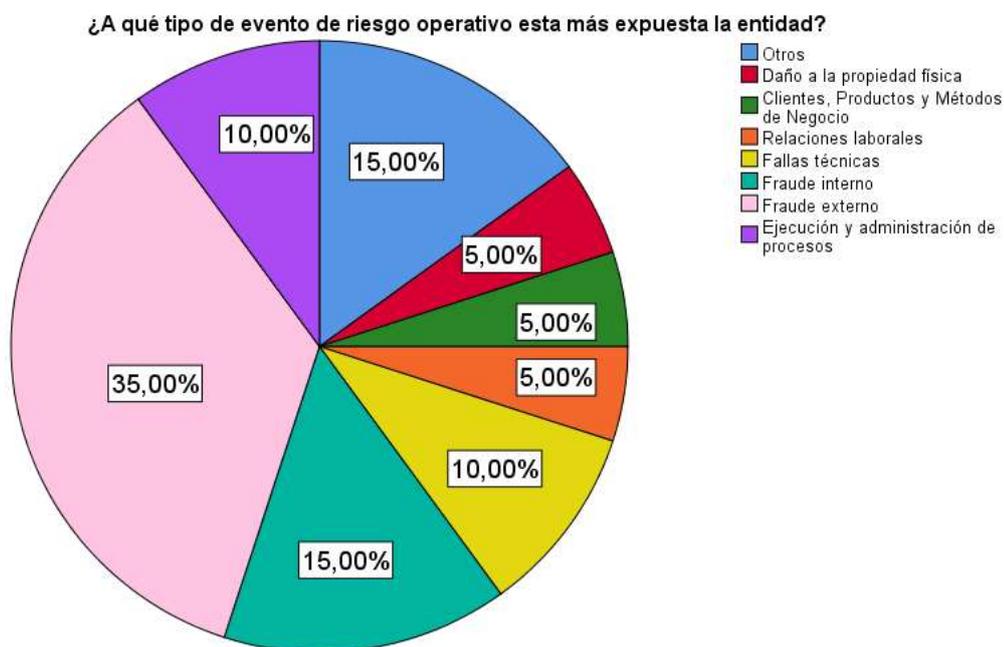
**Tabla 24**

*Evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otros	3	15,0	15,0	15,0
	Daño a la propiedad física	1	5,0	5,0	20,0
	Clientes, Productos y Métodos de Negocio	1	5,0	5,0	25,0
	Relaciones laborales	1	5,0	5,0	30,0
	Fallas técnicas	2	10,0	10,0	40,0
	Fraude interno	3	15,0	15,0	55,0
	Fraude externo	7	35,0	35,0	90,0
	Ejecución y administración de procesos	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Evento de riesgo operativo está más expuesta la entidad*



### **Análisis e Interpretación**

El evento de riesgo operativo que está más expuestas las entidades tenemos los siguientes fraudes externos con el 35%, Fraude interno y otros mencionan un 15%, ejecución y administración de procesos con fallas técnicas un 10%, y por último Daño a la propiedad física, Clientes productos y métodos de negocio y Relaciones laborales con un 5%.

**Pregunta 13. ¿Dispone la cooperativa de una herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional?**

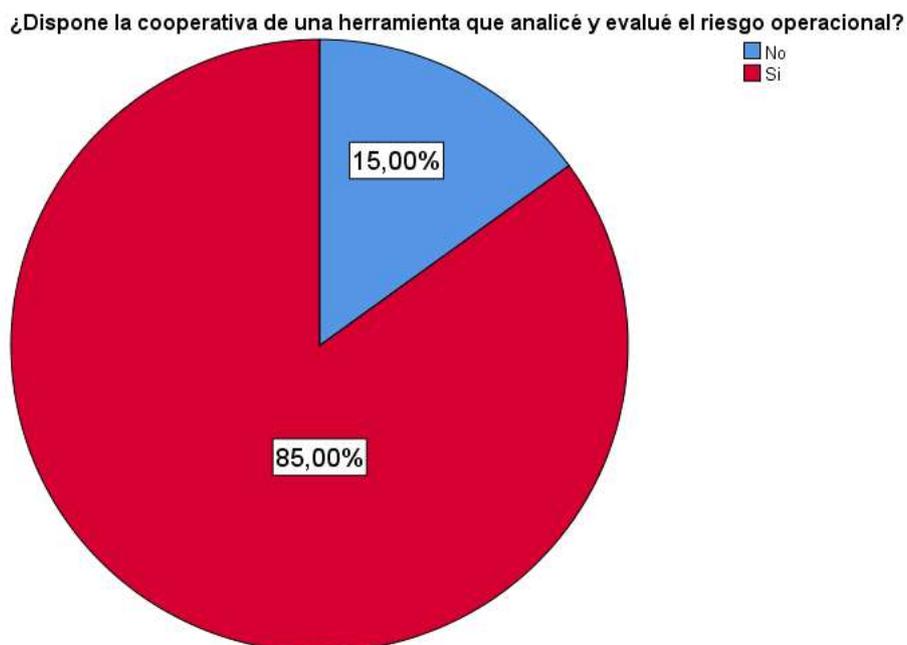
**Tabla 25**

*Herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	15,0	15,0	15,0
	Si	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 27**

*Herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional*



### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la interrogante establecida sobre la herramienta que analice y evalúe el riesgo operacional tenemos que si en un 90% y que en un 10% dijo lo contrario.

## Contexto \_Gestión de Control Interno

**Pregunta 14. ¿Dispone de un sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales?**

**Tabla 26**

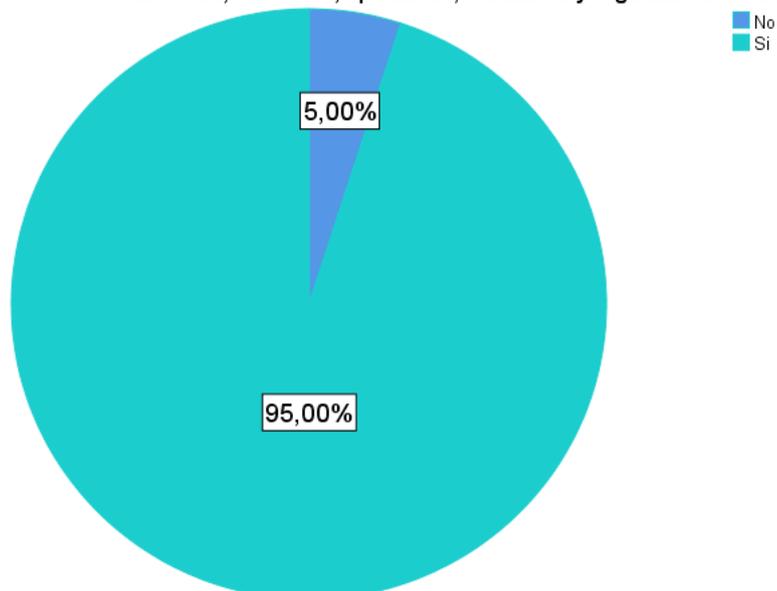
*Sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	5,0	5,0	5,0
	Si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 28**

*Sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos*

¿Dispone de un sistema que mida la gestión de control interno en la entidad en los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales?



## Análisis e Interpretación

De acuerdo a la figura 30 en relación a que si la cooperativa dispone de un sistema que mida la gestión de control interno se evidencia que un porcentaje del 95% dice que si dispone mientras que el 5% manifiesta que no dispone de dicho sistema.

**Pregunta 15. ¿Considera que es importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado?**

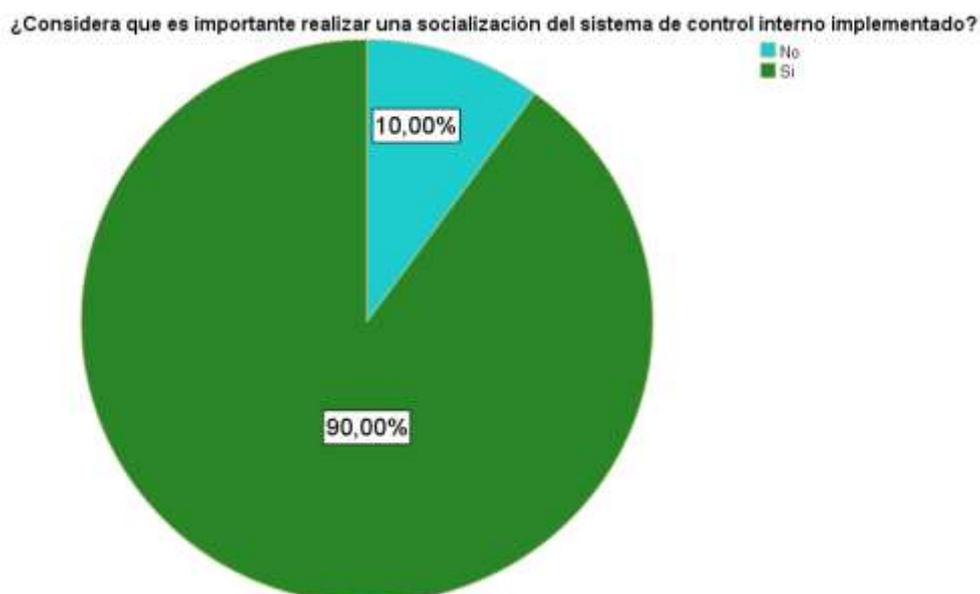
**Tabla 27**

*Importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	10,0	10,0	10,0
	Si	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 29**

*Importante realizar una socialización del sistema de control interno implementado*



## Análisis e Interpretación

En cuanto a la pregunta 15 si considera que es importante realizar una socialización del sistema de control interno tenemos que el 90% considera que sí es necesario, mientras que el 10% opinó lo contrario.

### Pregunta 16. ¿Domina usted el manual de procesos en el cumplimiento del control interno?

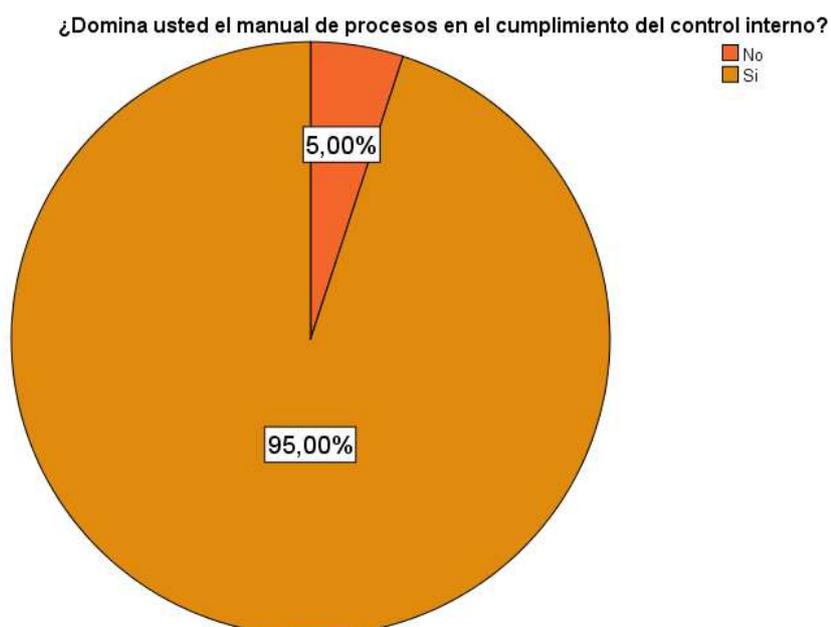
**Tabla 28**

*Manual de procesos en el cumplimiento del control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	5,0	5,0	5,0
	Si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 30**

*Manual de procesos en el cumplimiento del control interno*



## Analisis e Interpretacion

De acuerdo con la figura 32 se puede analizar que toda cooperativa debe conocer su manual de procesos, en este caso un 95% ha contestado que si lo conoce y un 5% ha contestado lo contrario.

### Pregunta 17. ¿Califique la eficiencia de la gestión de control interno implementado?

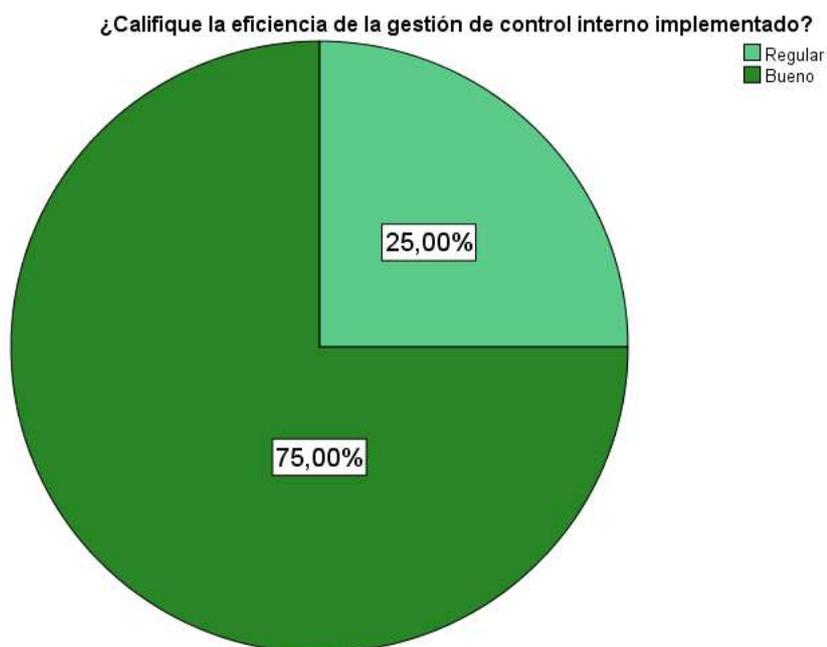
**Tabla 29**

*Calificación sobre la eficiencia de la gestión de control interno implementado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	25,0	25,0	25,0
	Bueno	15	75,0	75,0	100,0
	Malo	0	0	0	0,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 31**

*Calificación sobre la eficiencia de la gestión de control interno implementado*



## Análisis e Interpretación

En cuanto a la gestión realizada por las entidades como resultado se pudo obtener que el 75% considera que es buena la apertura que vienen desarrollando las cooperativas ya que se esta forma les ayudará a mejorar mientras que, el 25% mencionó lo contrario en este caso regular.

### Pregunta 18. ¿Existe un órgano o persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos?

**Tabla 30**

*Persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	20,0	20,0	20,0
	Si	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 32**

*Persona en la empresa que se dedique al control del manual de procesos*



## Análisis e Interpretación

En la relación con la figura 34 se puede manifestar que la existencia de una persona que se dedique al control del manual de procesos tenemos que si con un 80%, mientras que un no lo establecieron un 20%.

### Pregunta 19. ¿Existe evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno?

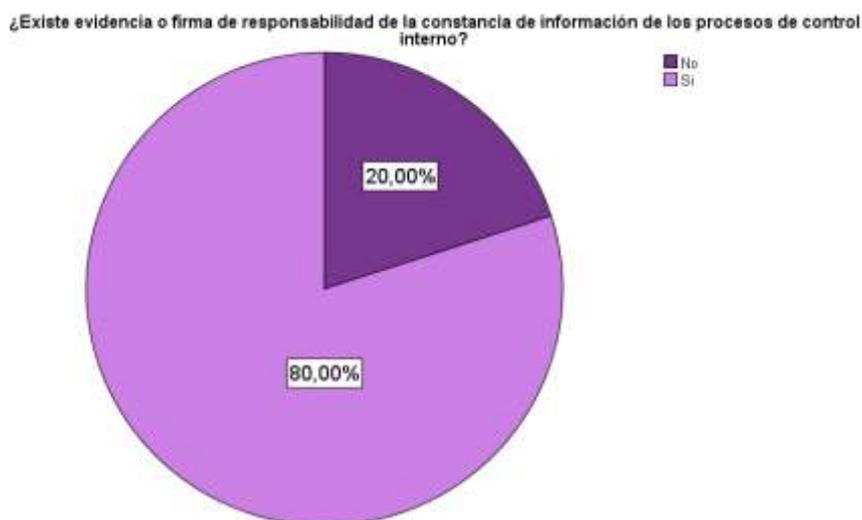
**Tabla 31**

*Evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	20,0	20,0	20,0
	Si	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 33**

*Evidencia o firma de responsabilidad de la constancia de información de los procesos de control interno*



## Análisis e Interpretación

En la interrogante planteada en relación a la existencia de una firma de responsabilidad para la constancia de información en el control interno tenemos que el 80% dio una respuesta positiva, mientras que el 20% determinó lo contrario.

### Pregunta 20. ¿Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control?

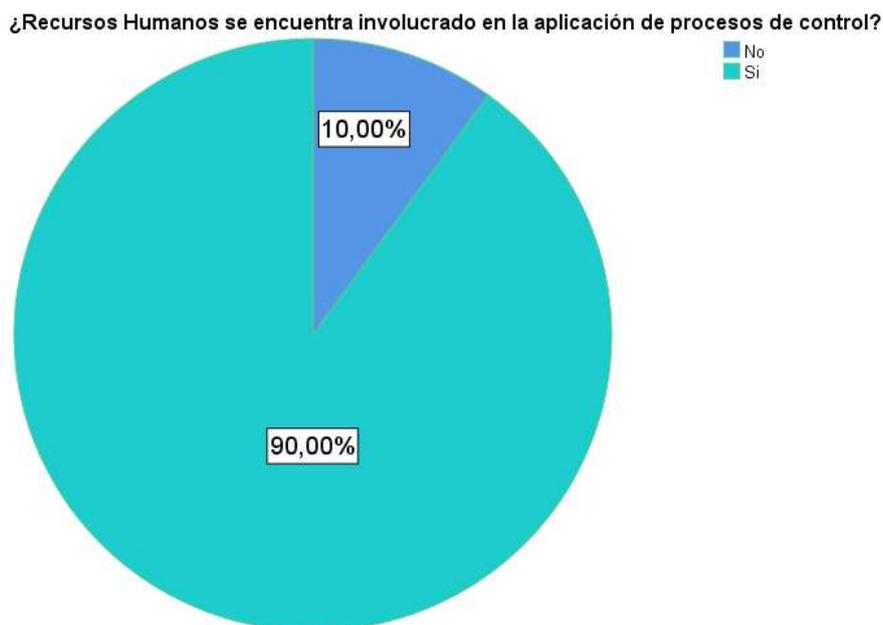
**Tabla 32**

*Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	10,0	10,0	10,0
	Si	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 34**

*Recursos Humanos se encuentra involucrado en la aplicación de procesos de control*



## Análisis e Interpretación

En cuanto a la figura 36 sobre si Recursos Humanos se encuentra involucrado en los procesos de control tenemos que el 90% de los encuestados mencionó que sí, ya que es importante considerar al personal como parte fundamental de una entidad, y solo el 10% dijo lo contrario.

**Pregunta 21. Una vez identificado los problemas de control interno en la cooperativa, ¿se ha dado solución a dichos problemas?**

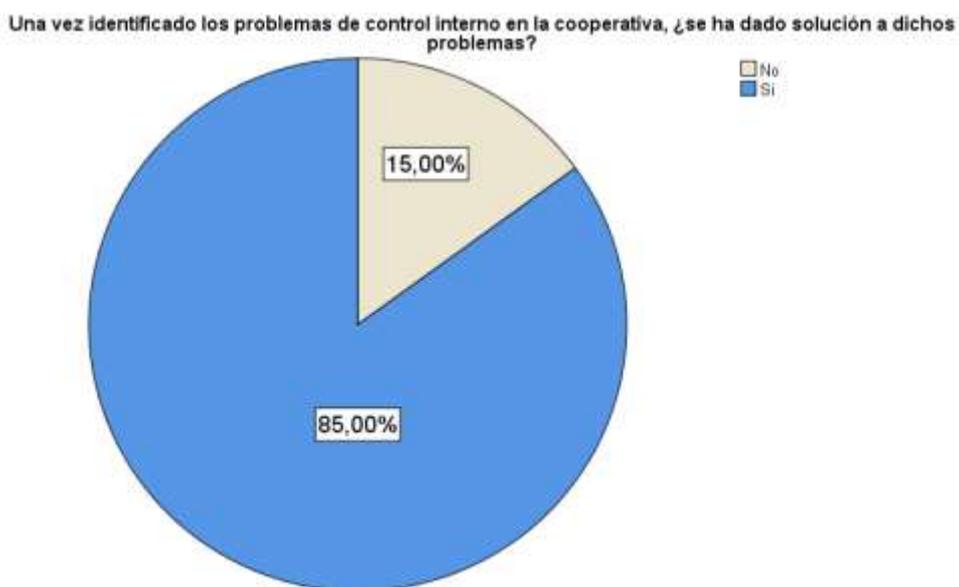
**Tabla 33**

*Identificado los problemas de control interno en la cooperativa, se ha dado solución a dichos problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	15,0	15,0	15,0
	Si	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 35**

*Identificado los problemas de control interno en la cooperativa, se ha dado solución a dichos problemas*



### **Análisis e Interpretación**

En relación con la figura 37 menciona que una vez identificados los problemas de control interno en la cooperativa se ha dado la solución correspondiente a dichos problemas, en un 85% determinaron que sí, mientras que el 15% dijo que no.

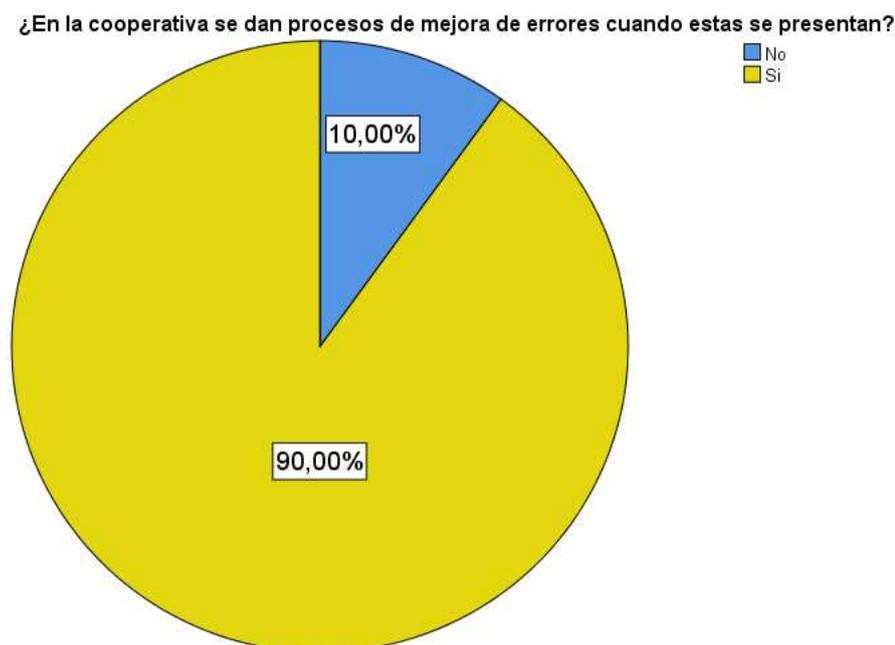
**Pregunta 22. ¿En la cooperativa se dan procesos de mejora de errores cuando estas se presentan?**

**Tabla 34** *Procesos de mejora de errores cuando estas se presentan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	10,0	10,0	10,0
	Si	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 36**

*Procesos de mejora de errores cuando estas se presentan*



### **Análisis e Interpretación**

En la interrogante planteada mediante la figura 38 se puede evidenciar si se desarrollan procesos de mejora de errores cuando estas se presentan tenemos como respuesta que el 90% mencionó que si mientras que el 10% dijo lo contrario es decir que no se llevan a cabo procesos de mejora cuando se desarrollan errores.

**Pregunta 23. ¿Se resguardan los documentos que corresponde a los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales realizados?**

**Tabla 35**

*Resguardan los documentos que corresponde a los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	20	100,0	100,0	100,0

## Análisis e Interpretación

En cuanto a esta interrogante sobre si se resguardan los documentos que corresponde a los procesos administrativos, financieros, contables, operativos, crediticios y organizacionales se obtuvo que el 100% mencionaron que sí.

**Pregunta 24. ¿Cree usted que la cooperativa debería tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para enfrentar los riesgos operacionales?**

**Tabla 36**

*Sistema que permita evaluar los procesos de control interno para enfrentar los riesgos operacionales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	20	100,0	100,0	100,0

## Análisis e Interpretación

De todos los encuestados el 100% coincide que es necesario contar con un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para enfrentar los riesgos operacionales.

## Comprobación de Hipótesis

Para poder establecer la comprobación de la hipótesis planteada se utiliza la prueba del chi – cuadrado, la cual se realiza basados en datos obtenidos de la encuesta realizada a la población involucrada.

Hipótesis planteada:

- H1: El control interno constituye una herramienta que si incide en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 en la provincia de Cotopaxi

- H0: El control interno constituye una herramienta que no incide en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 en la provincia de Cotopaxi

Nivel de significancia

Alfa 0.01

Estadístico de prueba

Chi Cuadrado

Criterio de decisión

- Si  $p$  es  $\leq 0,05$  entonces se rechaza H0
- Si  $p$  es  $> 0,05$  se rechaza H1

Entonces, para poder obtener los resultados de la comprobación de hipótesis se realizó la combinación de dos preguntas, presentado en la siguiente tabla:

**Tabla 37**

*Combinación de preguntas*

V	P	DETALLE
V.D	P6	¿Cómo califica el riesgo operacional en la cooperativa?
V.I	P17	¿Califique la eficiencia de la gestión de control interno implementado?

Dando como resultado de la combinación planteada

**Tabla 38**

*Tablas cruzadas*

		Eficiencia Gestión de Control Interno			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Riesgo Operativo	Bajo	0	15	5	20
	Medio	8	12	0	20
	Alto	0	0	0	
	Total	8	27	5	40

**Tabla 39***Prueba de CHI Cuadrado*

	Valor	Df (Grado de libertad)	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson <sup>a</sup>	21.697	4	.000	.000

Regla

de la

decisión

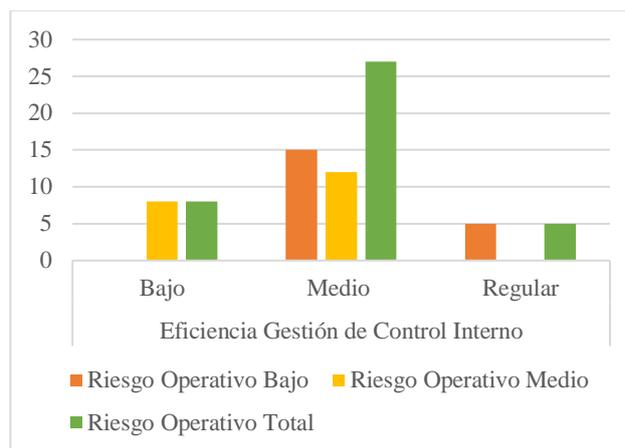
 $P > \alpha$ ; *Ho no se rechaza*

P=0.00

Alfa=0.01

La Hipótesis nula se

rechaza

**Toma de decisión**

Existe suficiente evidencia que permite rechazar la hipótesis nula, lo que permite que establecer que la eficiencia de gestión del control interno depende del riesgo operativo a nivel de confianza del 99%.

**Análisis**

De la tabla anterior se muestra que existe una relación significativa entre la gestión de control interno con el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito que corresponden al segmento 3 y que se encuentran ubicadas en la provincia de Cotopaxi.

**Discusión de los resultados**

El análisis se realizó entre las variables previamente estudiadas. En consecuencia, la gestión del proceso crediticio de las COAC del Segmento 3 debe estar vinculada a los

procedimientos de control interno para asegurar un seguimiento adecuado según lo determinen las inspecciones mensuales y trimestrales dentro de la agencia. Cuantas más verificaciones haga el departamento de crédito, más beneficios para ambas partes, ya que de esta forma las personas y empresas gestionan adecuadamente las actividades establecidas.

Además, al mantener los fundamentos de los controles financieros y contables, se puede proporcionar información financiera veraz, confiable y verificable, aplicando correctamente al funcionamiento de la economía, reduciendo la incertidumbre que existe en cada área porque no se sabe qué rol o responsabilidad tiene en la institución.

El contar con un manual de gestión interna es sumamente importante ya que se constituye en la mejor herramienta con la que puede contar la institución y de esta forma poder cumplir las actividades respetando las leyes y normativas establecidas dentro de dicho documento, por ende, es necesario capacitar al personal y que Recursos Humanos se involucre de mejor manera en el cumplimiento de dichos procesos.

También es significativo que las cooperativas cuenten con los medios necesarios para poder minimizar los riesgos que se pueden producir ya sea por cambios en la tecnología, nuevos aranceles, o como en la actualidad por siniestros como robos que de una u otra manera vienen acechando a la población en general.

Es fundamental que el personal cuente con una capacitación permanente y de esta forma se encuentre a la par con la generación de las nuevas tecnologías de la información que permitan una mejor comunicación con el cliente de forma inclusiva, participativa y bajo un nivel de comprensión y tolerancia entre las partes.

## Capítulo V

### Propuesta

#### Descripción de la Propuesta

##### *Datos Informativos*

**Título:**

Matriz de Mejora para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales en los procesos crediticios, basada en el COSO- ERM 2017

**Entidad Ejecutora:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 basados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Beneficiarios:** Gerente General, Asesores de Crédito, Secretaria Gerencial, Jefe de Agencia.

**Provincia:** Cotopaxi

#### Antecedentes de la propuesta

Se constituye en un elemento esencial y de suma importancia el llevar un control manteniendo la eficiencia y eficacia operativa con la finalidad de reducir el riesgo y el fraude potencial a fin de incrementar la competitividad, la aplicación del sistema de control interno incluye normas, políticas, operaciones y procedimientos aplicables a los objetivos de la cooperativa, optimizando procesos a través de una adecuada gestión de los recursos técnicos.

Además, el control interno creado a través de la matriz de desarrollo puede realizar una evaluación orientada al riesgo del control interno y la operación de la cooperativa según el método COSO ERM 2017, lo que ayuda a obtener información confiable que puede ayudar a mejorar, modificar o eliminar ciertos procesos, por ende, ayudan a la 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 constituyéndose en una base sobre la cual se permite enfocar de mejor manera el proceso de la gestión de riesgos, lo que permitirá a los encargados de dichas instituciones optimizar su capacidad, así como también la mejora en la toma de decisiones y dar una respuesta oportuna a fin de minimizar los riesgos lo que se constituirá en un beneficio para todos los miembros de las cooperativas al igual que sus socios.

Es importante recalcar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) expresa que, es necesario la inclusión de manera ecuánime la incorporación, la metodología y los procedimientos que permitirán gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico al que se encuentran expuestas en el marco del cumplimiento de sus actividades correspondientes.

## **Objetivos de la Propuesta**

### ***Objetivo General***

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

### ***Objetivos Específicos***

- Crear una matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios, según COSO ERM-2017.
- Mejorar los procedimientos de evaluación de créditos, 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 crediticios.

**Matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios, 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.** Haz un seguimiento regular para evaluar la implementación y efectividad de las acciones de mitigación.

**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: CONTROL INTERNO SEGÚN COSO ERM 2017**

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

No.	PREGUNTAS	PT	Respuesta		CT
			SI	NO	
	<b>CONTROL INTERNO SEGÚN COSO ERM 2017</b>				
	<b>SUMAN</b>	<b>20</b>			
	<b>GOBIERNO Y CULTURA</b>				
1	¿La cooperativa ejerce la supervisión de los riesgos operacionales en la aprobación de créditos?	1			
2	¿La cooperativa cuenta con un plan operativo que permita recopilar y verificar los datos del solicitante?	1			
3	¿La cooperativa propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético en los procesos crediticios?	1			
4	¿Promueven principios y valores en las operaciones diarias (transparencia, confianza, oportunidad) dentro de los procesos crediticios?	1			
5	¿La cooperativa tiene estrategias en caso de que ocurra una fluctuación en el interés?	1			
6	¿La cooperativa cumple con las regulaciones locales o nacionales en los procesos crediticios?	1			
	<b>ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>				
7	¿La cooperativa tiene parámetros para salvaguardas y preservar los activos en la línea de micro finanzas ?	1			
8	¿La cooperativa evalúa las estrategias alternativas e innovadores para disminuir competidores en los procesos financieros?	1			
9	¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos de la cooperativa se considera el impacto ambiental en los procesos crediticios?	1			
	<b>DESEMPEÑO</b>				
10	¿Los objetivos estratégicos de la cooperativa cumple con estándares o regulaciones internacionales?	1			
11	¿La cooperativa cuenta con la suficiente liquidez para realizar créditos?	1			
12	¿La cooperativa prioriza los cambios en regulaciones o leyes que impacten la operación en los procesos crediticios?	1			
13	¿La cooperativa implementa respuestas ante un posible conflicto de intereses personales que podrían interferir en los procesos crediticios?	1			
14	¿La cooperativa interactúa con las comunidades locales en los procesos crediticios?	1			
	<b>REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN</b>				

15	¿La cooperativa define y evalúa los riesgos asociados con la recopilación y verificación de datos del solicitante en los procesos crediticios?	1			
16	¿Existe una revisión al desempeño de la cooperativa considerando al riesgo operacional en los procesos crediticios?	1			
17	¿Al momento de tomar decisiones se toma en cuenta la estructura organizativa en los procesos crediticios?	1			
<b>INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE</b>					
18	¿La cooperativa utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales en los procesos crediticios?	1			
19	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los créditos otorgados?	1			
20	¿La cooperativa define un nivel de riesgo operativo aceptable en caso de existir fluctuaciones en los tipos de cambio de moneda en los procesos crediticios?	1			

**Tabla 40***Nivel de riesgo inherente*

<b>IMPACTO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>
Alto	Alto
Medio	Medio
Bajo	Bajo

**Análisis**

Es esencial que las cooperativas de ahorro y crédito, sin importar su sector de operación, implementen una práctica continua de controles y evaluaciones en todas sus actividades. Este enfoque proactivo les permite identificar y corregir deficiencias de manera oportuna. A través de este compromiso constante con la mejora, estas cooperativas pueden consolidarse como instituciones líderes en la oferta de créditos, demostrando una preocupación genuina tanto interna como externamente.

La constante vigilancia y ajuste de procesos internos no solo asegura la excelencia en los servicios ofrecidos, sino que también fortalece la confianza de sus socios. Al mantener un enfoque riguroso en la identificación de áreas de mejora, las cooperativas garantizan un mayor bienestar tanto para sí mismas como para sus miembros.

Este enfoque de mejora continua se convierte en un valioso recurso en sí mismo. Proporciona un respaldo sólido en tiempos de desafíos o situaciones inesperadas, ya sea a corto o largo plazo. Al contar con sistemas internos eficientes y rigurosos, las cooperativas pueden enfrentar con confianza cualquier escenario, minimizando riesgos y maximizando oportunidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito que se comprometen con la evaluación constante y la corrección proactiva de deficiencias no solo se posicionan como líderes en el mercado de créditos, sino que también establecen una base sólida para el éxito a largo plazo. Esta dedicación a la excelencia no solo beneficia a la institución misma, sino que también demuestra su compromiso con el bienestar de sus socios y la comunidad en general.

Figura 37

Matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Factor del riesgo	Descripción del Factor del riesgo	Causas del Riesgo	Mitigación Propuesta	Impacto Potencial	Probabilidad		Riesgo (Resultado)
2	Pregunta 1	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgado	Eventos Externos	Son los riesgos asociados a agentes humanos o físicos no relacionados a la empresa y a su control sobre ellas (terceros). Se relaciona a los desastres naturales, los atentados terroristas y los actos delictivos	Poco control en gestión de créditos de cobranza	Diseñar estrategias de gestión de cobranza	Medio (2)	Frecuente (3)	6
3	Pregunta 2									
4	Pregunta 3									
5	Pregunta 4									
6	Pregunta 5	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgado	Tecnología de la Inform	Están relacionados con fallas en la seguridad y	Poco control en gestión de créditos	Diseñar estrategias de gestión de cobranza	Alto (3)	Frecuente (3)	9
7	Pregunta 6									
8	Pregunta 7									
9	Pregunta 8									
10	Pregunta 9									
11	Pregunta 10									
12	Pregunta 11									
13	Pregunta 12									
14	Pregunta 13									
15	Pregunta 14									
16	Pregunta 15									
17	Pregunta 16									
18	Pregunta 17									
19	Pregunta 18									
20	Pregunta 19									
21	Pregunta 20									
22										
23	Riesgos altos	9								
24	Riesgos medios	6								
25	Riesgos bajos	1, 2 o 3								
26										
27										
28	Riesgos altos	Se evaluar el riesgo								
29	Riesgos medios	Se recomienda evaluar el riesgo								
30	Riesgos bajos	En caso de requerir evaluar el riesgo								

Nota. Matriz para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios, según COSO ERM-2017.

## **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.

Figura 38.

Evaluación del Riesgo

Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto (1-5)	Riesgo inherente
Pregunta 1	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Muy Alto (5)	Impacto Crítico (5)	25
Pregunta 2	Regulatorio	Cambios en regulaciones o leyes que impacten la operación.	Medio (3)	Impacto Moderado (3)	9
Pregunta 3	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Bajo (2)	Impacto Bajo (2)	4
Pregunta 4					
Pregunta 5					
Pregunta 6					
Pregunta 7					
Pregunta 8					
Pregunta 9					
Pregunta 10					
Pregunta 11					
Pregunta 12					
Pregunta 13					
Pregunta 14					
Pregunta 15					
Pregunta 16					
Pregunta 17					
Pregunta 18					
Pregunta 19					
Pregunta 20					

Formato matriz de riesgos						
LEYENDA						
PRIORIDAD		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
ALTA	4	4	8	12	16	20
MEDIA	3	3	6	9	12	15
BAJA	2	2	4	6	8	10
MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y en consecuencia reducir el riesgo.

Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.

Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.

Riesgo a ser vigilado nunca no requiere medidas preventivas de sentido.

Nota. Evaluar el riesgo identificado en el área de los procesos crediticios.

**Formato de recopilación de documentos para evaluación de créditos*****Instrucciones:***

Por favor, marque con una "X" en los espacios en blanco [ ] junto a cada tipo de documento a medida que los proporciona.

- Asegúrese de adjuntar copias legibles de los documentos, no originales.
- Entregue este formulario junto con los documentos a un miembro del personal de la cooperativa.

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

***Documentos requeridos:*****1. Estados de cuenta bancarios:**

- [ ] Últimos 3 meses de estados de cuenta bancarios de todas las cuentas.
- [ ] Cuentas corrientes y de ahorro.

**2. Comprobantes de ingresos:**

- [ ] Últimas 2 o 3 nóminas de pago.
- [ ] Declaraciones de impuestos del último año (si aplica).

**3. Referencias personales:**

- [ ] Dos referencias personales con sus nombres completos, números de teléfono y relaciones con el solicitante.

**4. Documentos de identificación:**

- [ ] Copia de cédula de identidad o pasaporte válido.
- [ ] Comprobante de residencia actual (factura de servicios públicos, por ejemplo).

**5. Colateral o garantías (si aplica):**

- [ ] Documentos que respalden el valor y la propiedad de los activos aportados como garantía.

#### **6. Otros documentos relevantes:**

- [ ] Cualquier otro documento que el solicitante considere relevante para respaldar su solicitud.

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

Este es solo un ejemplo de formato y puede adaptarse según las necesidades y políticas específicas de la cooperativa. Asegúrate de incluir todos los documentos requeridos para una evaluación completa y precisa de la solicitud de crédito. Además, se debe asegurar de cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en la jurisdicción.

Programa de capacitación en gestión de riesgos operacionales en procesos crediticios (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 crediticios. 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]

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 crediticios en modalidad virtual. Puedes personalizar y ajustar este formato según las necesidades y recursos de tu organización.

**Figura 39**

*Acción de mitigación y Seguimiento*

A	B	C	H	I	J	K	L
Pregunta	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Acciones de Mitigación	Responsable	Plazo (Fecha de Conclusión)	Estado	Observaciones del Seguimiento
Pregunta 1	Administración de Car	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Actualizar herramienta de análisis financiero	Asesor de créditos	30/5/2023	En progreso	Se ha seleccionado una nueva herramienta, pendiente de co
Pregunta 2	0						
Pregunta 3	0						
Pregunta 4	0						
Pregunta 5	Administración de Car	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Actualizar herramienta de análisis financiero	Asesor de créditos	17/10/2023	Completado	Se ha seleccionado una nueva herramienta, pendiente de co
Pregunta 6	0						
Pregunta 7	0						
Pregunta 8	0						
Pregunta 9	0						
Pregunta 10	0						
Pregunta 11	0						
Pregunta 12	0						
Pregunta 13	0						
Pregunta 14	0						
Pregunta 15	0						
Pregunta 16	0						
Pregunta 17	0						
Pregunta 18	0						
Pregunta 19	0						
Pregunta 20	0						

*Nota.* Acciones para la mitigación y seguimiento

## Capítulo VI

### Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

Luego de finalizada la presente investigación se llegó a la siguiente conclusión que el control interno se constituye en una guía que contiene principios, políticas y normas que ayudan a regular las diferentes actividades que llevan a cabo las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres de la provincia de Cotopaxi

El control interno es un proceso que garantiza la eficiencia y efectividad de las operaciones, además es una función de la gerencia que tiene por objetivo cuidar y proteger los activos de las cooperativas del segmento tres. El riesgo operacional es aquel evento que genera pérdidas monetarias en la entidad debido a fallas o insuficiencias generadas en factores internos y externos

Las cooperativas se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que además de ser el ente regulador sirve como una guía para las cooperativas, puesto que establecen políticas al igual que ciertos lineamientos donde estipulan la elaboración de manuales que ayuden a dirigir de una mejor manera a las COAC.

La gestión de control interno en el área operativa de las cooperativas del segmento tres es buena y el nivel del riesgo operacional es medio en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la provincia de Cotopaxi. El control interno es una herramienta que incide en el riesgo operacional en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres.

La matriz de control interno y riesgo operacional basada en el COSO- ERM 2017 (propuesta), permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales en los procesos crediticios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres.

## Recomendaciones

Es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se preocupen más en revisar el riesgo operativo a fin de que lo puedan controlar, por ende, es necesario que revisen el COSO ERM-2017.

Se recomienda evaluar el control interno a fin de obtener eficiencia y efectividad de las operaciones, especialmente en los procesos crediticios. Esto permitirá obtener un mayor control del riesgo operacional y cumplir con las disposiciones de las SEPS.

Se recomienda que la gestión de control interno en el área operativa de las cooperativas del segmento tres se mantengan en un nivel bueno, y el riesgo operacional alcance un nivel bajo considerando que existe una estrecha relación entre estas dos variables.

Se recomienda que la gestión de control interno en el área operativa de las cooperativas del segmento tres se mantengan en un nivel bueno, y el riesgo operacional alcance un nivel bajo considerando que existe una estrecha relación entre estas dos variables.

## Bibliografía

- AEC. (15 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Ambrosio, Antonio. (2016). Auditoria Practica de Estados Financieros. Dunken Ediciones. Primera edición. p. 203
- Amaya, Johanna. (2016). El riesgo operativo en la gestión del departamento de Auditoría Tributaria - Regional Norte del Servicio de Rentas Internas. Quito. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar. 144 p.
- Arcentales, Nelson CPA. (2014). Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría". Editorial Ecuador. Quito. p. 260
- Ávila, J. (2018). *Informe Coso I, II y III*.
- Ávila, J. (2014). Control interno: una herramienta indispensable en las empresas de hoy. Editorial UOC. Segunda edición. Madrid. p. 348
- Barahona L., N. (2020). Evolución y nuevas tendencias de la investigación contable. *Actualidad contable FACES*, 9-27.
- Barquero, M. (2016). *Manual práctico de control interno*. Profit.
- Barquero, M. (2020). *Manual práctico de control interno*. Profit.
- Calderón, R. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno y su eficacia en la Gestión Contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del mercado de Lima*. Tesis de Grado.
- Carpio, Lucila. Auditoria: Evolución del Control Interno. Penguin Random House. España. p. 150
- Chávez, M. (2017). *La investigación de campo*. Ediciones Becerra.

- Chiquito Choez, J. C., & Peñafiel Loor, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativa de ahorro y crédito. *Universidad Estatal Sur de Manabí*, 34-41.
- Estrella Jácome, H. J. (2021). *El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. FLACSO.
- Estupiñan, R. (2021). *Control Interno y fraudes análisis del informe COSO I, II Y III*. Ecoe.
- Hernández Sampieri. (2016). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Ruiz, S. E. (2017). *El diseño de la investigación cualitativa*. Dirección General de Investigación: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Jácome, S. (2020). *El riesgo operacional debe ser tratado a tiempo*. Ecoe Ediciones.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona
- La Constitución junto con la Ley Orgánica de la Economía Nacional y de la Economía Solidaria y del Sector Financiero (LOEPS) (2012)
- Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Finanzas Populares y Solidarias (2020)
- Ley Orgánica de Economía Nacional y Economía Solidaria (LOEPS) (2011)
- Mantilla, S. (2021). *Auditoría de Control Interno - Informe COSO*. Ecoe Ediciones 2da Edición.
- Montaño, E. Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Primera reimpresión. Programa editorial universidad del Valle, 2013. Pág. 55 y 56. ISBN 978-958-765-070-9
- Montes, C. A., Montilla, O. J., & Vallejo, C. A. (2017). *Riesgos de fraude en auditoría de estados financieros*. Alfaomega.

Osorio, Israel. (2015). Auditoría 1 Fundamentos de Auditoría de estados Financieros.

México

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Cotopaxi 2021 – 2025

Pereira. (2016). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Procesos contables recuperado de <https://bind.com.mx/glosario/glosario-contabilidad-proceso-contable>

Rebaza Carpio , I. (2018). *Fundamentos para el Desarrollo de la Investigación Contable*.

Ecobook.

Rengel Roman, M. P., & Vásconez Acuña, L. G. (2022). Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOIKONIA, 430-460.

Ron Amores, R. E., y Sacoto Castillo, V. A. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. Espacios, 38(53)

Roura, Amanda. (2015). Manual de Auditoria. Ediciones Narcea. Primera edición. Buenos Aires. p. 235

Sánchez Montero, K. I. (2021). Propuesta de balance social para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3. *Social Science Journal*, 50-62.

Santillana González, J. R. (2015). Sistemas de Control Interno. Pearson.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Sansalvador Sellés, M. E. (2022). *Contabilidad básica*. Universidad Miguel Hernández.

Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Pearson.

Sistema de control interno y como implementarlo.

Tapia, Carmen. (2016). Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales. Editorial IMCP. Colombia. p. 405

Tua Pareda, J. (2012). Pacioli la partida doble y el renacimiento. *Revista de Contabilidad* ,  
155-164.

**Anexos**