



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito
del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016.”**

Autora: Vargas Castillo, Adriana Victoria

Tutor: Dr. Salazar Mosquera, Germán Marcelo

Ambato – Ecuador

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera con cédula de identidad N° 060180262-2, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1, 2 Y 3 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERÍODO 2016.”**, desarrollado por Adriana Victoria Vargas Castillo, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2018

EL TUTOR



Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

C.I. 060180262-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Adriana Victoria Vargas Castillo con cédula de identidad N° 180447602-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1, 2 Y 3 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERÍODO 2016.”**, así como los contenidos presentados, ideas, análisis; síntesis de datos y resultados son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto.

Ambato, Octubre del 2018

AUTORA



Adriana Victoria Vargas Castillo

C.I. 180447602-4

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre del 2018

AUTORA



Adriana Victoria Vargas Castillo

C.I. 180447602-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1, 2 Y 3 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERÍODO 2016.”**, elaborado por Adriana Victoria Vargas Castillo estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

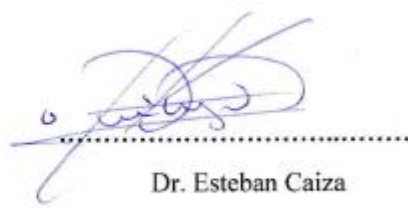
Ambato, Octubre del 2018



.....
Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



.....
Dr. Lenyn Vásquez
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Dr. Esteban Caiza
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Papá Dios que siempre ha sido mi sustento, la fortaleza en cada etapa de mi vida sin importar las adversidades.

A Byron y Celia que son apoyo incondicional que con sabiduría han formado mi vida con humilde que a través de los procesos de Dios nunca han dejado de ser mí ejemplo.

A Nancy, Mariela y Anita que han sido esas mujeres que han estado en los momentos de dificultad y alegría, por ser ese ejemplo, esas mujeres sabias que alientan mi alma.

Adriana Victoria Vargas Castillo

AGRADECIMIENTO

A Papá Dios porque ha sido el que me ayuda a tomar cada decisión en mi vida, Él ha renovado mis fuerzas en cada área de mi vida y siempre me ha estado conmigo, me ha sustentado con la diestra de su justicia y sobretodo me ha guardado en completa paz.

A mis Padres y hermanas que han estado siempre pendiente de mi vida, por brindarme todo el amor posible que he necesitado para ser esa persona en la cual me he formado.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, al Dr. Germán Salazar y a mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

Agradezco a cada una de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua por la colaboración y amabilidad dada hacia mi persona.

Finalmente a mis amigos, 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.

Adriana Victoria Vargas Castillo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1, 2 Y 3 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PERÍODO 2016.”

AUTORA: Adriana Victoria Vargas Castillo

TUTOR: Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

FECHA: Octubre de 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación presente estudia el control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3, de la provincia Tungurahua, en el período 2016, el planteamiento del proyecto tiene el propósito de analizar el control efectuado por el personal encargado de las cooperativas e identificar los eventos de riesgo operativo.

Se determinó que la gestión del riesgo operativo es idóneo para mitigar los eventos de riesgo que asumen las entidades como consecuencia de fraudes externos; fraudes internos; relaciones laborales en el puesto de trabajo; clientes, productos, prácticas empresariales; daños a los activos materiales; incidencia en el negocio y fallos en los sistemas; ejecución, entrega y gestión de procesos, que a través de la introducción de mecanismos y controles reduzca la posibilidad de fallas y subjetividad en la ejecución operativa que es provocado por el deficiente control interno.

Un sistema operativo como el que ejecuta la República de Colombia: SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo) ayudaría de manera positiva en las etapas del riesgo operativo identificando, midiendo, controlando y monitoreando los procesos, procedimientos y estructuras encaminados hacia la gestión de efectos desfavorables; sin excluir el Resumen Ejecutivo de la Gestión de Riesgos Empresarial – Integración

con Estrategia y Desempeño 2017, que no reemplaza el Control Interno – Marco Integrado 2013, los dos son diferentes y complementarios, puesto que algunos aspectos de control interno se desarrollan más.

Para que en una entidad sea considerado un ambiente de gestión de riesgo operativo apropiado, deberá definir formalmente políticas, procesos y procedimientos que aseguren una correcta planificación y administración adecuada, por lo tanto el desarrollo del modelo de la matriz de riesgo operativo para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 es de gran importancia para que constantemente mitiguen (eliminar) los riesgos las entidades.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, RIESGO OPERATIVO, MITIGAR, GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO, MODELO DE MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "THE INTERNAL CONTROL AND OPERATIONAL RISK OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF SEGMENT 1, 2 AND 3 OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA, IN THE PERIOD 2016."

AUTHOR: Adriana Victoria Vargas Castillo

TUTOR: Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

DATE: October 2018

ABSTRACT

The present investigation studies the internal control and operative risk of the Cooperatives of saving and credit of segment 1, 2 and 3, of the Tungurahua province, in the period 2016, the project proposal has the purpose of analyzing the control carried out by the personnel in charge of cooperatives and identify operational risk events.

It was determined that the operational risk management is suitable to mitigate the risk's events assumed by the entities as a result of external fraud; internal frauds; labor relations in the workplace; customers, products, business practices; damage to tangible assets; impact on the business and system failures; execution, delivery and process management, which through the introduction of mechanisms and controls reduce the possibility of failures and subjectivity in the operational execution that is caused by poor internal control.

An operating system such as the one executed by the Republic of Colombia: SARO (Operational Risk Management System) would help in a positive way in the stages of operational risk by identifying, measuring, controlling and monitoring the processes, procedures and structures aimed at managing the effects unfavorable; Without excluding the Executive Summary of Enterprise Risk Management – Integrating with

Strategy and Performance 2017, which doesn't replace the Internal Control - Integrated Framework 2013, both are different and complementary, since some aspects of internal control are further developed.

For an entity to be considered an appropriate operational risk management environment, it must formally define politics, processes and procedures that ensure proper planning and adequate management, therefore developing of the model of the operational risk matrix for Cooperatives of saving and credit of segment 1, 2 and 3 is very important for that entities constantly mitigate (eliminate) risks.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, OPERATIONAL RISK, MITIGATE, OPERATIONAL RISK MANAGEMENT, OPERATIONAL RISK MODEL

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xx
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema de Investigación.....	2
1.2 Descripción y Formulación del Problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.1.1 Macrocontextualización.....	2
1.2.1.2 Mesocontextualización	15
1.2.1.3 Microcontextualización	20
1.2.2 Análisis Crítico	32

1.2.3 Relación Causa – Efecto	33
1.2.4 Prognosis.....	33
1.2.5 Formulación del Problema.....	34
1.2.5.1 Delimitación.....	34
1.3 Justificación	35
1.4 Objetivos.....	37
1.4.1 Objetivo General:.....	37
1.4.2 Objetivos Específicos:	38
CAPITULO II	39
MARCO TEÓRICO	39
2.1 Antecedentes Investigativos	39
2.1.2 Fundamentación Científica – Técnica	50
2.1.2.1 Categorías Fundamentales	50
2.1.2.2 Fundamentación Científico – Técnica de la Variable Independiente: Control Interno.....	53
2.1.2.3 Fundamentación Científico – Técnica de la Variable Dependiente: Riesgo Operativo	109
2.2 Preguntas Directrices	166
CAPÍTULO III	167
METODOLOGÍA	167
3.1 Modalidad, Enfoque y Nivel de Investigación	167
3.1.1 Modalidad de Investigación.....	167
3.1.1.1 Investigación Documental – Bibliográfica	167
3.1.1.2 Investigación de Campo.....	168
3.1.2 Enfoque de Investigación.....	168

3.1.2.1 Enfoque Cuantitativo y Cualitativo	168
3.1.3 Nivel de Investigación	170
3.1.3.1 Investigación Descriptiva	170
3.2 Población, muestra, unidad de investigación.....	171
3.2.1 Población	171
3.2.2 Muestra	173
3.2.2.1 Muestra Regulada	173
3.2.3 Unidad de Investigación	173
3.3 Operacionalización de las Variables.....	174
3.3.1 Matriz de Operacionalización de Variable Independiente.....	174
3.3.2 Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente	175
3.4 Descripción detallada del Tratamiento de la Información de Fuentes Primarias y Secundarias	176
3.4.1 Método de Análisis de Información.....	177
CAPÍTULO IV	178
RESULTADOS	178
4.1 Principales Resultados	178
4.2 Limitaciones del Estudio	214
4.3 Conclusiones.....	215
4.4 Recomendaciones	216
4.5 Modelo Operativo de la Propuesta de Solución.....	217
4.5.1 Propuesta.....	217
4.5.1.1 Datos Informativos	217
4.5.1.2 Antecedentes de la Propuesta	218
4.5.1.3 Justificación	218
4.5.1.4 Objetivos.....	219

4.5.1.5 Metodología.....	220
4.5.1.6 Previsión de la Evaluación.....	237
BIBLIOGRAFÍA.....	239
ANEXOS.....	255

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Distribución de Cooperativas Financieras por Segmento	5
Gráfico 2. Evolución de activos en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017	8
Gráfico 3. Evolución de pasivos en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017	8
Gráfico 4. Evolución de patrimonios en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017	9
Gráfico 5. Sector Financiero Popular y Solidario. Principales Indicadores financieros, dic 2012-mar 2017, en porcentajes.	11
Gráfico 6. Evolución de Cumplimiento de Estrategias	12
Gráfico 7. Morosidad por tipo, COAC segmento 1 y Cajas Comunes	13
Gráfico 8. Morosidad por tipo, COAC segmento 2 y Cajas Comunes	14
Gráfico 9. Morosidad por tipo, COAC segmento 3 y Cajas Comunes	15
Gráfico 10. Evolución del Activo (Zonal 3).	18
Gráfico 11. Presencia Geográfica del Sector Financiero Popular y Solidario vs Banca Privada por Nivel de Ruralidad.....	18
Gráfico 12. Ciclo de Supervisión	20
Gráfico 13. Distribución de Cooperativas Financieras por Segmento	21
Gráfico 14. Árbol de Problemas.....	32
Gráfico 15. Media de los Componentes de Control Interno	42
Gráfico 16. Categorías Fundamentales de Variable Independiente y Dependiente..	50
Gráfico 17. Constelación de Ideas. Variable Independiente	51
Gráfico 18. Constelación de Ideas. Variable Dependiente.....	52
Gráfico 19. Modelo Lógico de Programa de Auditoría de Gestión	55
Gráfico 20. Interrelación de elementos de Auditoría de Gestión	55
Gráfico 21. Principales Objetivos de la Auditoría de Gestión	58
Gráfico 22. Metodología de Ejecución de Auditorías de Gestión. Flujo del Proceso.	62

Gráfico 23. Esquema Fase Conocimiento Preliminar	63
Gráfico 24. Fase de Planeación	65
Gráfico 25. Fuentes de Información.....	66
Gráfico 26. Criterios para la Investigación Preliminar	67
Gráfico 27. Actividades del Conocimiento Preliminar	67
Gráfico 28. Preparación del Proyecto de Auditoría	68
Gráfico 29. Respaldos del auditor para el proceso de auditoría de gestión	70
Gráfico 30. Fuentes Documentales Básicas	73
Gráfico 31. Puntos de Vista del Auditor en la Entrevista	75
Gráfico 32. Diseño y Construcción de Indicadores	77
Gráfico 33. Relación de la Productividad con la Rentabilidad	81
Gráfico 34. Supervisión en Diferentes Fases de Ejecución de la Auditoría	85
Gráfico 35. Fase de Examen	86
Gráfico 36. Componentes del Control Interno asociado con Principios.....	90
Gráfico 37. COSO E ISO 31.000	91
Gráfico 38. Gestión de Riesgo Empresarial	95
Gráfico 39. Relación entre Objetivos y Componentes	97
Gráfico 40. Procesos	109
Gráfico 41. El Sistema de Gestión Basado en Procesos para la Obtención de Resultados	110
Gráfico 42. Representación Esquemática de los Elementos de un Proceso.....	110
Gráfico 43. Mapa de Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León.....	114
Gráfico 44. Relación entre Principios, Marco y Proceso de Administración de Riesgos.	116
Gráfico 45. Fases de Planeamiento de Auditoría Basada en Riesgos	121
Gráfico 46. Puntos Importantes al momento de Evaluar por el Auditor.....	122
Gráfico 47. Requisitos para la Metodología de Riesgos	123
Gráfico 48. Objetivos de Administración de Riesgos	125
Gráfico 49. Ciclos para la Continuidad y Eficacia.....	126
Gráfico 50. El Proceso de Administración de Riesgo Operativo	127
Gráfico 51. Objetivos de la Administración de Riesgo.....	128
Gráfico 52. Identificación de Riesgos	129

Gráfico 53. Evolución de la Gestión de Riesgos.....	137
Gráfico 54. Riesgo Operacional	139
Gráfico 55. Causas que producen eventos de RO	140
Gráfico 56. Recurso Humano.....	142
Gráfico 57. Causas que producen eventos de RO	146
Gráfico 58. El riesgo Operativo	147
Gráfico 59. Eventos Operativos según Basilea II	148
Gráfico 60. Etapas de SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo)..	154
Gráfico 61. Identificación y Medición de Riesgo Operativo	158
Gráfico 62. Estrategias según la Matriz de Riesgo	163
Gráfico 63. Identificación Riesgo Operativo en el Mapa de Riesgo Operativo.....	163
Gráfico 64. Sistema que mide el Control	179
Gráfico 65. Socialización del Sistema del CI implementado.....	180
Gráfico 66. Eficiencia del Control Interno Implementado.....	181
Gráfico 67. Socialización a los Empleados de la Importancia del CI.....	182
Gráfico 68. Colaboración de los empleados en relación con la importancia del CI	183
Gráfico 69. Talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad	184
Gráfico 70. Ambiente Laboral	185
Gráfico 71. Evaluación los riesgos.....	186
Gráfico 72. Actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos...	187
Gráfico 73. Actividades de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos	189
Gráfico 74. Eficiencia de los controles de comunicación	190
Gráfico 75. Supervisión para mejorar la gestión de riesgos.....	191
Gráfico 76. Recomendaciones de informes incluidos en el plan	192
Gráfico 77. Solución a problemas de control	194
Gráfico 78. Calificación del Riesgo Operativo	195
Gráfico 79. Impacto del Riesgo Operativo	196
Gráfico 80. Riesgos identificados	197
Gráfico 81. Factibilidad de la medición del riesgo operativo	198
Gráfico 82. Controles para mitigar el riesgo inherente	199
Gráfico 83. Evaluaciones de Riesgos.....	200

Gráfico 84. Uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos	201
Gráfico 85. Eficiencia del seguimiento de la cooperativa.....	202
Gráfico 86. Relevancia de factores internos.....	203
Gráfico 87. Factores externos que afecten a la entidad.....	204
Gráfico 88. Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual.	205
Gráfico 89. Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe el riesgo..	206
Gráfico 90. Gráfico t Student. Variable Independiente Control Interno	211
Gráfico 91. Gráfico t Student. Variable Dependiente Riesgo Operativo	214
Gráfico 92. Mapa de Calor.....	236

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario.....	4
Tabla 2. Cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5.....	6
Tabla 3. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5.....	7
Tabla 4. Clasificación de Zonales	16
Tabla 5. Organizaciones del Sector Financiero - Zonal 3. No. de Cooperativas de Ahorro y Crédito	17
Tabla 6. Activos y Pasivos (millones de USD).....	17
Tabla 7. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 1	24
Tabla 8. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 2.....	26
Tabla 9. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 3.....	29
Tabla 10. Qué es y qué no es auditoría de gestión	54
Tabla 11. Relación Componentes - Principios	98
Tabla 12. Relación Componentes y Principios	101
Tabla 13. Procesos Estratégicos.....	112
Tabla 14. Matriz Factores de Riesgo y Procesos Auditables	120
Tabla 155. Clasificación pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida.....	149
Tabla 16. Lineamientos para la definición de Procedimientos	160
Tabla 17. Tabla de Impacto.....	162
Tabla 18. Tabla de Probabilidad	162
Tabla 19. Población.....	172
Tabla 20. Operacionalización de Variable Independiente. Control Interno.....	174
Tabla 21. Operacionalización de Variable Dependiente. Riesgo Operativo.....	175
Tabla 22. Plan de Recolección de Información	176
Tabla 23. Sistema que mide el Control	178

Tabla 24. Socialización del Sistema del CI implementado.....	179
Tabla 25. Eficiencia del Control Interno Implementado.....	180
Tabla 26. Socialización a los Empleados de la Importancia del CI.....	181
Tabla 27. Colaboración de los empleados en relación con la importancia del CI ..	183
Tabla 28. Talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad	184
Tabla 29. Ambiente Laboral.....	185
Tabla 30. Evaluación los riesgos.....	186
Tabla 31. Actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos.....	187
Tabla 32. Actividades de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos	188
Tabla 33. Eficiencia de los controles de comunicación	189
Tabla 34. Supervisión para mejorar la gestión de riesgos.....	190
Tabla 35. Recomendaciones de informes incluidos en el plan	191
Tabla 36. Solución a problemas de control	193
Tabla 37. Calificación del Riesgo Operativo	194
Tabla 38. Impacto del Riesgo Operativo.....	195
Tabla 39. Riesgos identificados	196
Tabla 40. Factibilidad de la medición del riesgo operativo	197
Tabla 41. Controles para mitigar el riesgo inherente	198
Tabla 42. Evaluaciones de Riesgo.....	199
Tabla 43. Uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos	200
Tabla 44. Eficiencia del Seguimiento de la cooperativa	201
Tabla 45. Relevancia de factores internos.....	202
Tabla 46. Factores externos que afectan a la entidad.....	204
Tabla 47. Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual	205
Tabla 48. Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe el riesgo.....	206
Tabla 49. Tabla resumen de las frecuencias de encuesta	208
Tabla 50. Cálculo de valores CI.....	208
Tabla 51. Tabla t Student	210
Tabla 52. Tabla resumen de las frecuencias de encuesta	211
Tabla 53. Cálculo valores RO	211

Tabla 54. Tabla t Student	213
Tabla 55. Metodología del Riesgo Operativo. Propuesta.....	228
Tabla 56. Identificación de Riesgos	230
Tabla 57. Parámetros de Probabilidad.....	230
Tabla 58. Parámetros de Impacto	231
Tabla 59. Severidad.....	232
Tabla 60. Multiplicación de probabilidad e impacto.....	233
Tabla 61. Severidad = Probabilidad * Impacto	233
Tabla 62. Medición del Riesgo por Probabilidad e Impacto.....	234
Tabla 63. Calificación de Riesgo para el Gráfico del Mapa de Riesgos.....	235
Tabla 64. Plan Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	238

INTRODUCCIÓN

El deficiente control interno es uno de los problemas más comunes que atraviesan las cooperativas de ahorro y crédito produciendo eventos de riesgos que generan pérdidas a la entidad. La presente investigación contiene 4 capítulos, los cuales se hallan detallados bajo la metodología de investigación, y se detallan a continuación:

Capítulo I: En este capítulo se elabora el análisis y descripción del problema, en donde se determina el tema de investigación, el Control Interno y el Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016; para posteriormente determinar la justificación y objetivos.

Capítulo II: Esta sección está destinada netamente al estudio de las variables y determinación de una tentativa propuesta de solución al problema.

Capítulo III: Con la finalidad de determinar el marco metodológico o metodología a seguir en el presente proyecto de investigación, como la población, muestra y unidad de investigación; operacionalización de variables y el plan de procesamiento de información, que coadyuvan a la indagación que sea concisa, alcanzable y realizable.

Capítulo IV: Está enfocada principalmente a describir los resultados obtenidos, después de haber finalizado el proyecto de investigación, con el objetivo de obtener, limitaciones, conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de proponer una solución al problema encontrado.

En este capítulo se desarrolla la solución al problema investigado, en base a un modelo de riesgo operativo con la finalidad que puedan utilizar las cooperativas de ahorro y crédito para mitigar el riesgo y constantemente puedan evaluar los eventos de riesgo, así para hacer de la propuesta la solución algo eficiente y eficaz.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

“El Control Interno y el Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016.”

1.2 Descripción y Formulación del Problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macrocontextualización

El sistema financiero se encuentra compuesto por instituciones financieras públicas y privadas, siendo bancos, mutualistas, sociedades financieras y de ahorro y crédito, conformado con personas con fines comunes.

La importancia de las cooperativas de ahorro y crédito se refleja en el porcentaje que representa dentro de las operaciones financieras, con una solvencia de crecimiento a marzo de 2017 del 20,1% (Estrella, 2017). A partir de la dolarización la economía ecuatoriana no fue una estrategia, puesto que era inevitable la hiperinflación, es decir; el alza de precios de manera acelerada provocando la retención de dinero (Larrea, 2004).

El principal atractivo de la dolarización total es, “la sola expectativa de eliminación de riesgo a ajustes importantes en el tipo de cambio ocasionaría flujos de capital internacional más estable.” (Berg & Borensztein, 2001, pág. 4).

El 8 de marzo de 1999 el Superintendente de Bancos, dio a conocer al pueblo ecuatoriano la decisión de la Junta Monetaria, decretando el feriado bancario. Esto

tuvo como resultado el congelamiento de dinero; el sistema bancario privado 1.840 millones de dólares, banca offshore 681,1 millones y sociedades financieras, cooperativas y mutualistas un aproximado de 145 millones de dólares (teleSUR - NA, 2017).

La crisis financiera en el transcurso del feriado bancario, varios bancos cerraron debido a la liquidez baja y un alto endeudamiento que mantenían, pero las cooperativas de ahorro y crédito se fortalecieron, y pudieron sobresalir de la crisis, en corto tiempo debido a mantener un nivel bajo de concentración de depósitos y créditos, manteniendo los fondos de socios y ahorristas (Caicedo, 2011).

En los últimos años en las instituciones financieras del Ecuador se ha promovido ampliamente, por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la importancia de mejorar sus controles, mitigar o controlar el riesgo operativo.

Las cooperativas de ahorro y crédito, que pertenecen al Sector de la Economía Popular y Solidaria (EPS), la misma que es supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, desde enero del 2013. Este organismo, ha dividido y segmentado a tales instituciones, para facilitar su supervisión y monitoreo, de tal manera que, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en un subsector denominado: Sector Financiero Popular y Solidario (Aquí también se encuentran: entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro). En cuanto a la segmentación, a febrero del 2015, la Junta Política y de Regulación Monetaria y Financiera, ordeno segmentar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en 5 segmentos, siendo el segmento 1, las instituciones más poderosas hasta llegar al segmento 5, las más pequeñas, es decir, que tiene activos de menos de \$1.000.000,00.

En la Revista Lideres, se refieren a la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito nacionales. Según Redacciones Quito, Cuenca y Ambato (2015, pág. 1) afirman que:

Con el nuevo marco regulatorio, se establecieron cinco segmentos para agrupar a las 917 organizaciones del sector financiero popular y solidario. En el primero

están las cooperativas que superan los USD 80 millones en activos, que representan el 2,51% del mercado. En el segmento 2 están las que tienen un patrimonio entre USD 20 millones y 80 millones (3,93%); en el segmento 3, se encuentran las que suman un patrimonio entre USD 5 millones y 20 millones (8,4%), según estadísticas de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS). El grueso de estas organizaciones -764 entidades que se llevan el 83,32% del mercado- se encuentra en los segmentos cuatro y cinco. En el primero están cooperativas de ahorro y crédito, con activos que oscilan entre USD 1 millón y 5 millones y en el segmento cinco están cooperativas, cajas de ahorro, bancos y cajas comunales con activos menores a USD 1 millón. (Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) que son objeto de estudio, están clasificadas en los cinco segmentos, de acuerdo al monto de activos que poseen. Los segmentos a ser estudiados son el Uno, el cual engloba a las entidades con activos mayores a ochenta millones de dólares, el segmento Dos, desde veinte millones hasta ochenta millones de dólares y el segmento Tres, desde cinco millones hasta veinte millones de dólares.

Lo anteriormente citado lo evidencia en la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, Resolución N# 038-2015-F, del 13 de febrero del 2015. Artículo 1, se menciona sobre las nuevas segmentaciones para el sector financiero popular y solidario, que se presenta a continuación:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Tabla 1. Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resolución No. 038-2015-F, (2015)

Las cooperativas de ahorro y crédito son de suma importancia tanto para empresas, instituciones y personas naturales como jurídicas, puesto que estas cuentan con el objetivo de canalizar el ahorro del público y poder contribuir con el desarrollo de la economía del país haciendo que los fondos de ahorro sirvan también para personas que necesitan estos recursos, el giro del negocio son los crédito, así como las funciones que cumple dentro de un sistema económico, con la finalidad que el estudio se convierta en la base sobre la cual sustente los análisis económicos y estadísticos (Banco del Pacífico, 2018).

A continuación se muestra geográficamente como se encuentran distribuidas las cooperativas de ahorro y crédito de casa uno de los segmentos y también indicando por color el número de cooperativas a nivel nacional.

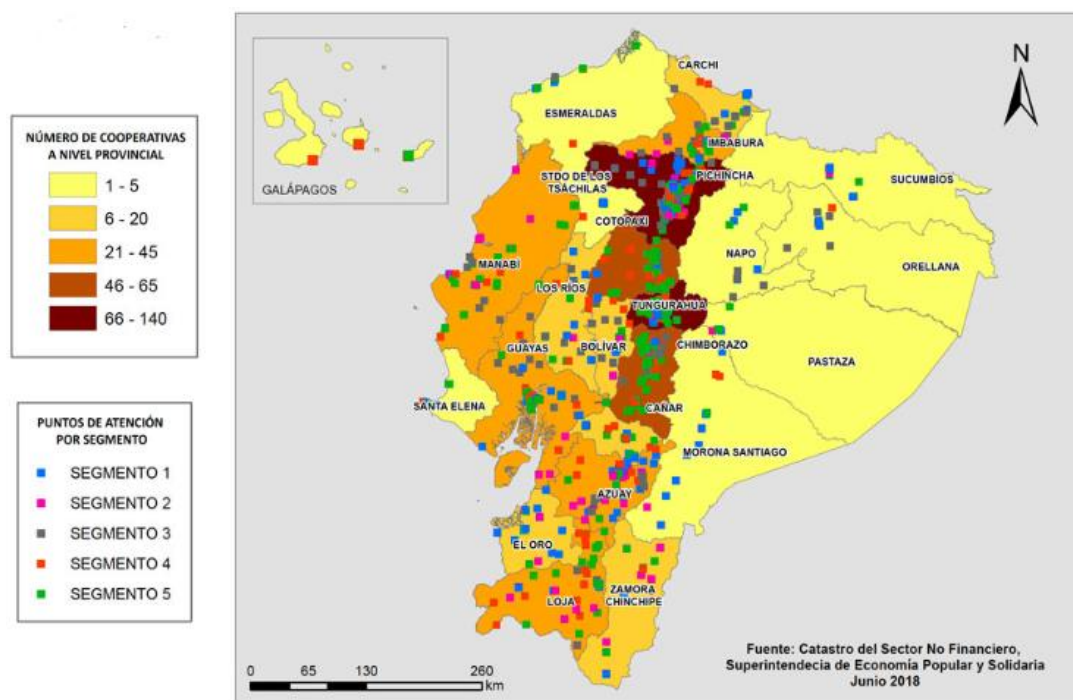


Gráfico 1. Distribución de Cooperativas Financieras por Segmento

Fuente: SEPS, Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, (2018)

Según el Informe de Gestión 2012 – 2017 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), menciona sobre el crecimiento cooperativo: “... a marzo 2017, existen 696 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en el Sector Financiero Popular y Solidario incluida una caja central con 5.977.169 de socios” (Estrella, 2017, pág. 6).

En el transcurso del año 2016 las cooperativas de ahorro y crédito han crecido notablemente no solo en estructura sino también en sus activos, puesto que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria muestra que con corte al 10 de abril de 2017, existe 626 cooperativas de ahorro y crédito de los cinco segmentos (SEPS S. d., 2016).

Segmento 1:	26 cooperativas, de un total de 26 cooperativas
Segmento 2:	33 cooperativas, de un total de 33 cooperativas
Segmento 3:	84 cooperativas, de un total de 84 cooperativas
Segmento 4:	175 cooperativas, de un total de 183 cooperativas
Segmento 5:	308 cooperativas, de un total de 370 cooperativas
Total:	626 cooperativas, de un total de 696 cooperativas

Nota: Para el Segmento 1 no se considera la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias - CONAFIPS

Tabla 2. Cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5.

Fuente: Sistema Financiero Popular y Solidario, Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

A continuación, se muestra en millones de dólares los totales de los estados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional por segmento seguido de indicadores financieros.

ESTADO DE SITUACIÓN SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

31-Dic-16

(en millones de dólares y en porcentajes)

Indicadores financieros	Total Segmento 1	Total Segmento 2	Total Segmento 3	Total Segmento 4	Total Segmento 5	Total SFPS
TOTALES DE CUENTAS						
ACTIVOS	6.641,61	1.372,06	946,91	427,09	127,16	9.514,82
PASIVOS	5.664,52	1.148,97	775,62	343,62	95,04	8.027,76
PATRIMONIO	977,09	223,09	171,29	83,47	32,12	1.487,06
CAPITAL SOCIAL	427,05	105,44	87,70	52,86	19,40	692,45
CRÉDITOS (CUENTA 14)	4.108,77	991,13	681,29	305,87	78,37	6.165,43
DEPÓSITOS (CUENTA 21)	5.307,12	1.054,21	678,72	288,99	81,47	7.410,51
CARTERA BRUTA POR TIPO						
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	112,71	23,96	4,38	1,74	1,23	144,01
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	2.289,47	473,04	292,70	112,69	23,86	3.191,76
CRÉDITO INMOBILIARIO	283,84	53,24	20,24	7,27	2,05	366,64
MICROCRÉDITO	1.597,86	504,67	381,44	194,32	50,92	2.729,22
CRÉDITO PRODUCTIVO	2,32	0,00	0,07	0,05	0,18	2,62

CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,62	0,00	0,00	0,05	0,35	1,02
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	122,02	15,73	18,77	4,74	4,21	165,47
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00	0,00	0,14	0,13	0,02	0,30
CRÉDITO EDUCATIVO	0,00	0,01	0,07	0,22	0,00	0,30
ÍNDICES DE MOROSIDAD						
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	6,97%	28,31%	15,74%	37,05%	24,79%	11,30%
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	4,14%	7,34%	8,28%	10,77%	12,98%	5,29%
CRÉDITO INMOBILIARIO	2,87%	7,49%	6,19%	7,93%	29,12%	3,97%
MICROCRÉDITO	7,92%	12,73%	13,98%	17,21%	18,10%	10,51%
CRÉDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%	3,42%	5,18%	0,43%
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,20%	5,84%
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	0,51%	0,55%	3,26%	3,14%	3,05%	0,97%
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00%	0,00%	0,07%	0,01%	0,00%	0,01%
CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%	55,73%	16,48%	84,18%	0,00%	66,37%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	5,40%	10,26%	11,16%	14,67%	16,16%	7,40%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA						
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	84,6%	106,9%	111,1%	117,3%	106,4%	91,6%
LIQUIDEZ						
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	30,4%	23,5%	22,6%	26,7%	50,6%	28,8%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO						
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	24,4%	49,2%	46,8%	56,5%	41,7%	32,9%

Tabla 3. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5.

Fuente: Sistema Financiero Popular y Solidario, Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Las 26 cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, 33 del segmento dos y 84 del segmento tres a nivel nacional (SEPS S. d., 2016), representan el 21% de cooperativas activas. Los activos de las cooperativas a marzo de 2017 muestra una evolución positiva que asciende a 9.978 millones de dólares, con una cartera de crédito de 6.734 millones de dólares (Estrella, 2017).

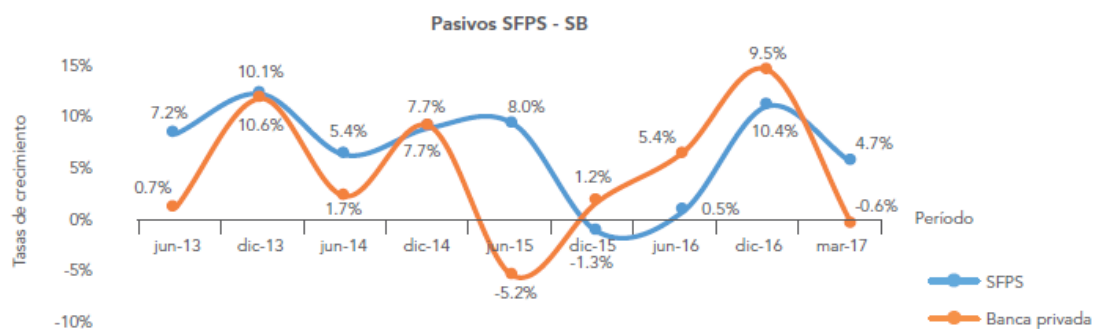


Fuente: SEPS. Elaboración: Intendencia de Información Técnica, Investigación y Capacitación.

Gráfico 2. Evolución de activos en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017

Fuente: SEPS, Informe 5 años de Gestión 2012-2017, (2016)

El pasivo ascendió a 8.445 millones, a marzo 2017; las instituciones financieras del sector popular y solidario presentan un crecimiento promedio anual de 12% (Estrella, 2017).



Fuente: SEPS. Elaboración: Intendencia de Información Técnica, Investigación y Capacitación.

Gráfico 3. Evolución de pasivos en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017

Fuente: SEPS, Informe 5 años de Gestión 2012-2017, (2016)

El patrimonio con 1.512 millones de dólares, mostrando un crecimiento promedio anual de 13% en los cinco años; así la SEPS aporta de una manera positiva el crecimiento sostenible de las COAC a nivel nacional (Estrella, 2017).



Gráfico 4. Evolución de patrimonios en el Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario privado jun. 2013 - mar. 2017

Fuente: SEPS, Informe 5 años de Gestión 2012-2017, (2016)

Así como asciende el desarrollo de las cooperativas; las actividades que efectúa el ser humano, también traen consigo un riesgo implícito, es decir, la posibilidad de que algo no salga como se planificó, así como las cooperativas han crecido en estructura y activos también lo han hecho en riesgos.

Según el criterio de Fernández (1996, pág. 23) “Se puede definir el riesgo como la pérdida potencial que se sufriría si una posición dada no sucediera”.

Por tanto, el riesgo cero no existe, más aún cuando se habla de instituciones financieras y en este caso en las cooperativas de ahorro y crédito, es ahí donde surge el gran reto, es decir, controlarlo adecuadamente. Toda entidad, sea grande o pequeña requiere de control interno con el objetivo de garantizar la idoneidad de sus operaciones.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017, pág. 7) menciona:

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social.

El control interno involucra a todo el personal y órganos internos que integran las organizaciones y su finalidad será posibilitar la medición, el análisis y mejora de la gestión de la organización.

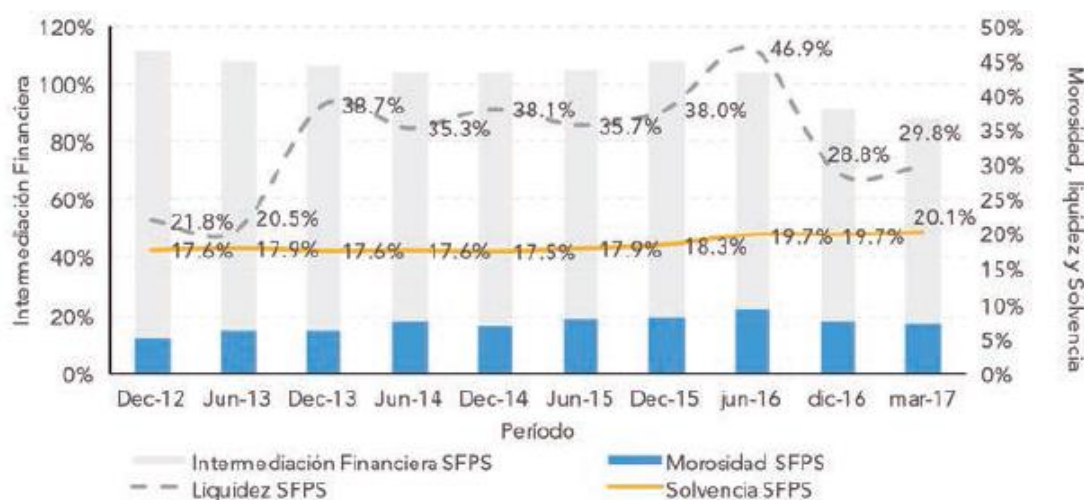
Para controlar los riesgos no solo es de ayuda un control interno adecuado, sino también la administración de riesgos. Actualmente, esta es un concepto, que está tomando gran relevancia, y no solamente abarca problemas financieros, sino es una herramienta que colabora en la toma de decisiones.

La administración de riesgos no se limita exclusivamente a evaluar las partidas que componen los estados financieros de una empresa, se trata de una herramienta de poder predictivo de hechos económicos en el futuro; a través de análisis de riesgos financieros, se puede identificar, medir, gestionar y en términos generales controlar las posibles pérdidas que se pueden presentar por la volatilidad de los diferentes factores de riesgo. (Reyes Beltrán, 2010, pág. 15)

Es por ello, que el control de riesgos se ha convertido en un aspecto fundamental para la intermediación de recursos, puesto que la rápida identificación, medición, mitigación y seguimiento de los riesgos potenciales, permiten mejorar el desenvolvimiento de las cooperativas, lo cual se verá reflejado directamente en la satisfacción del cliente, como refleja en los estados financieros, liquidez y solvencia de la cooperativa de ahorro y crédito.

La coyuntura económica internacional ha producido efectos significativos en la economía ecuatoriana, provocando su desaceleración. La evolución de los activos, pasivos y patrimonio a diciembre del 2012 al 2016 hay una solvencia de un nivel aproximado del 19,7%, manteniendo la tendencia de los últimos años, este indicador a marzo de 2017 fue del 20,1% (Estrella, 2017).

El indicador de intermediación financiera ha mantenido una evolución estable; a diciembre de 2016 llegó a niveles superiores al 91,6%, esto como resultado de la gestión adecuada y dinámica de las cooperativas de ahorro y crédito en sus activos y pasivos. A marzo de 2017 este indicador fue del 87,9%. (SEPS S. d., 2016, pág. 12)



Fuente: SEPS. Elaboración: Intendencia de Información Técnica, Investigación y Capacitación.

Gráfico 5. Sector Financiero Popular y Solidario. Principales Indicadores financieros, dic 2012-mar 2017, en porcentajes.

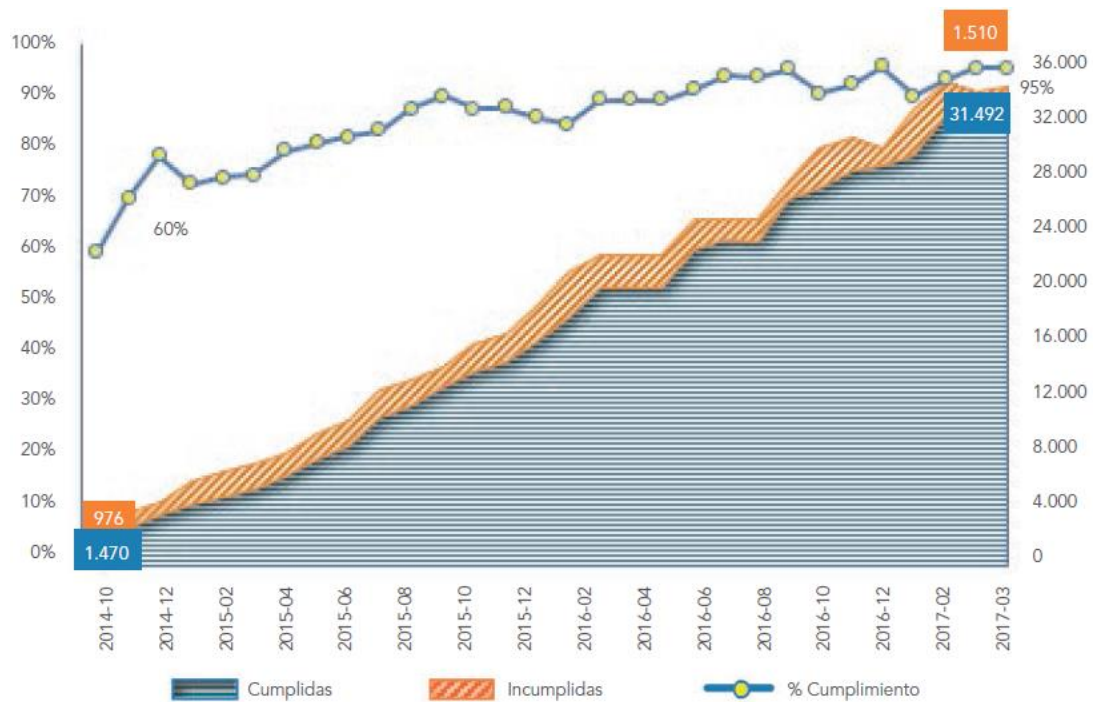
Fuente: SEPS, Informe 5 años de Gestión 2012-2017, (2016)

La liquidez del Sistema Financiero Popular y Solidario muestra una tendencia desde 2012 al 31 de diciembre de 2016 alcanzó el 28,8% y a marzo de 2017 la liquidez fue del 29,8% (Estrella, 2017). Este indicador es medido por la capacidad de atender obligaciones de corto plazo con dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en circulante.

“Por otro lado, a diciembre de 2016 las organizaciones del sector registraron una morosidad de 7,4%. En marzo de 2017, el índice de morosidad fue del 7,3%” (Estrella, 2017, pág. 13).

La SEPS en el transcurso de cinco años, período de 2012 a 2016 “desarrolló y perfeccionó la aplicación del modelo de supervisión continua basado en riesgos propios para el sector, para identificar alertas a partir del tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa reportada por las organizaciones.” (Estrella, 2017, pág. 14).

En el transcurso de este período la superintendencia ha monitoreado la implementación de 31.492 estrategias, con un nivel de cumplimiento del 95%.



Fuente: SEPS. Elaboración: Intendencia de Riesgos.

Gráfico 6. Evolución de Cumplimiento de Estrategias
Fuente: SEPS, Informe 5 años de Gestión 2012-2017, (2016)

Según Estrella (2016, pág. 16) dice:

Esta gestión ha permitido fomentar una cultura de control y prudencia financiera en las entidades, fortaleciendo los procesos de gobierno, control interno y administración de riesgos, lo que favorece un mejor desempeño.

La proporción de hallazgos de riesgos crítico y alto, se reduce en la medida que las entidades subsanan las deficiencias identificadas en los procesos de supervisión y auditoría, de la manera que el riesgo asociado a los hallazgos correspondientes a los años 2013, 2014 y 2015 se ha reducido significativamente y los correspondientes a 2016 se mitigarán acorde a los planes de acción definidos para el efecto.

El Riesgo que mantiene las cooperativas en cartera morosa es una de las maneras de identificar un pobre control al entregar los productos al cliente, siendo la cartera de microcrédito una de las más afectadas, con 7,36% de mora en las entidades del segmento 1 del país.

MOROSIDAD POR TIPO (en porcentajes)

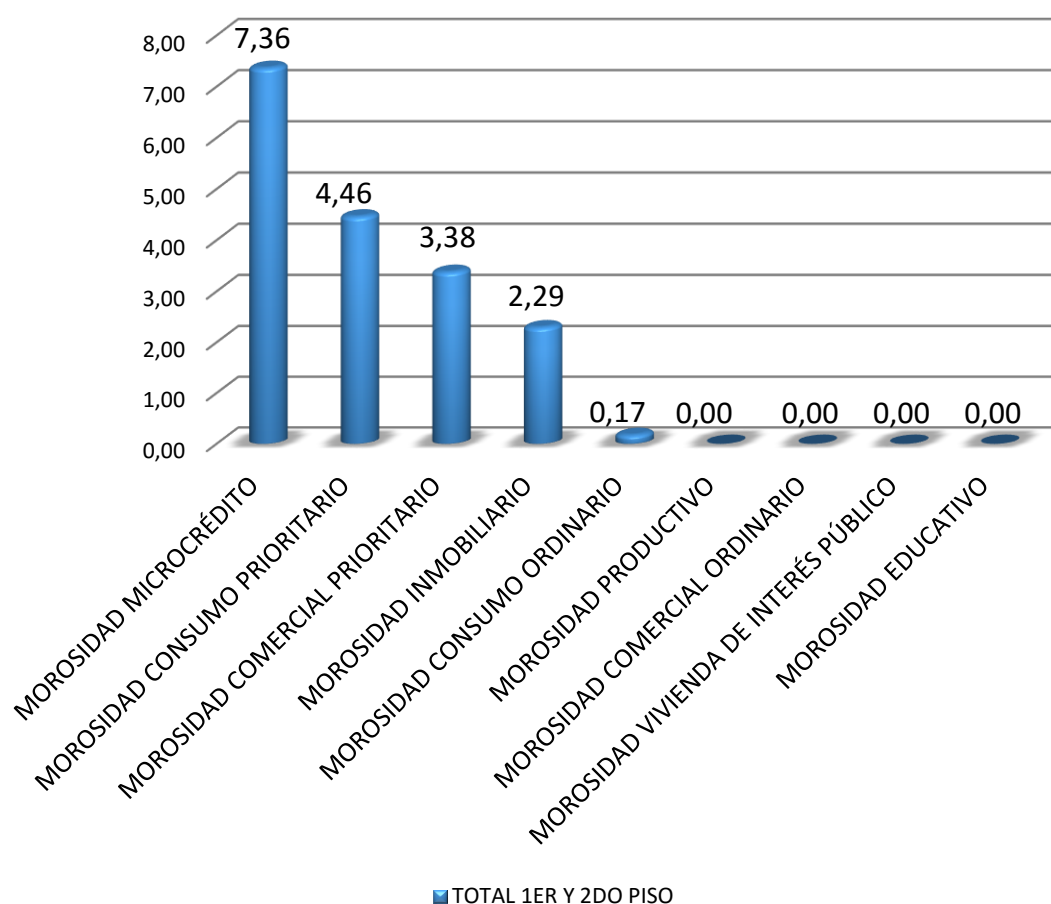


Gráfico 7. Morosidad por tipo, COAC segmento 1 y Cajas Comunes

Fuente: SFPS, Boletines Financieros Segmento 1 con corte al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

También la morosidad del segmento dos mantiene un porcentaje elevado respecto a la cartera de crédito educativo con el 55.73% que representa más del cincuenta por ciento de las otras carteras.

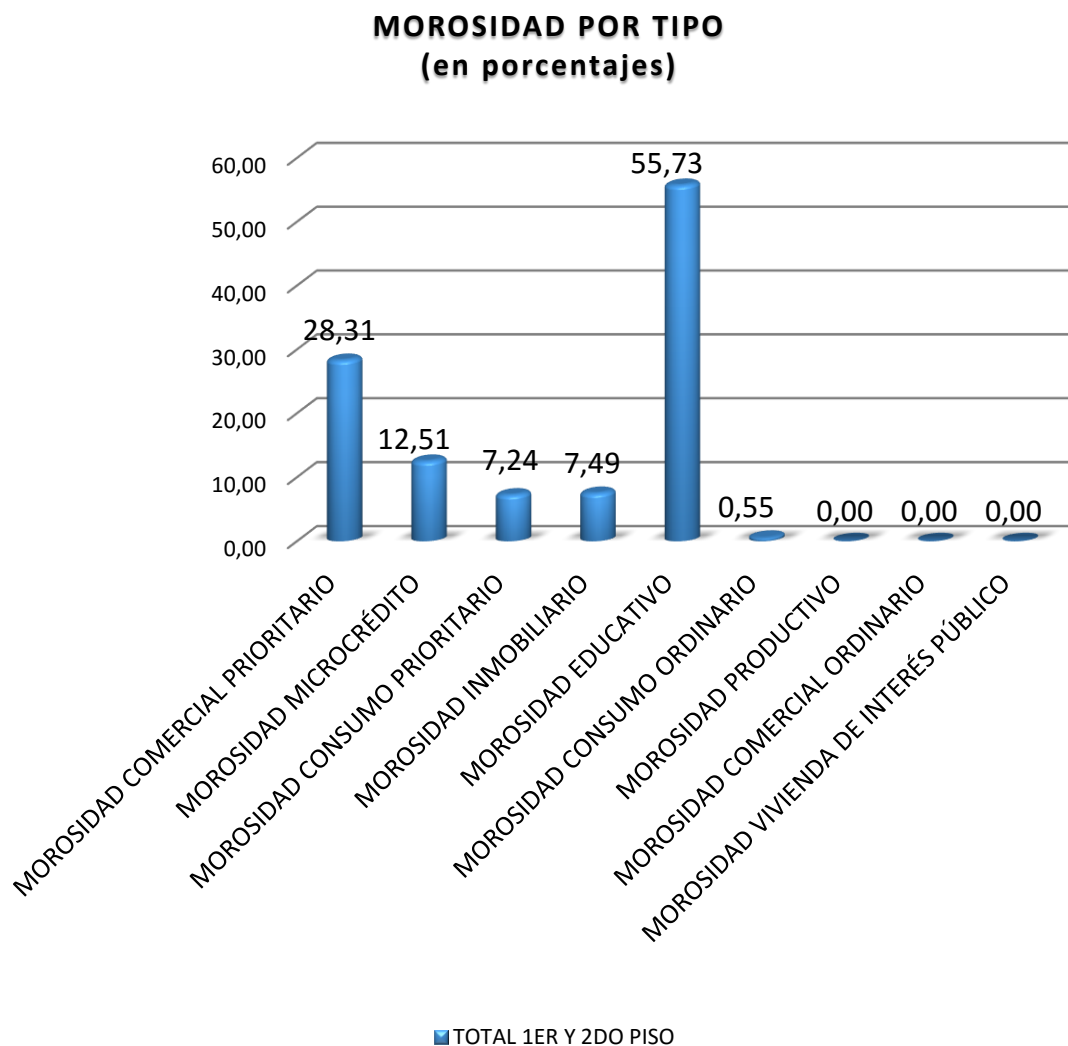


Gráfico 8. Morosidad por tipo, COAC segmento 2 y Cajas Comunes

Fuente: SEPS, Boletines Financieros Segmento 2 con corte al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Así mismo la morosidad del segmento tres mantiene un porcentaje elevado respecto a la cartera de crédito educativo con el 68.20% que representa más del cincuenta por ciento de las otras carteras

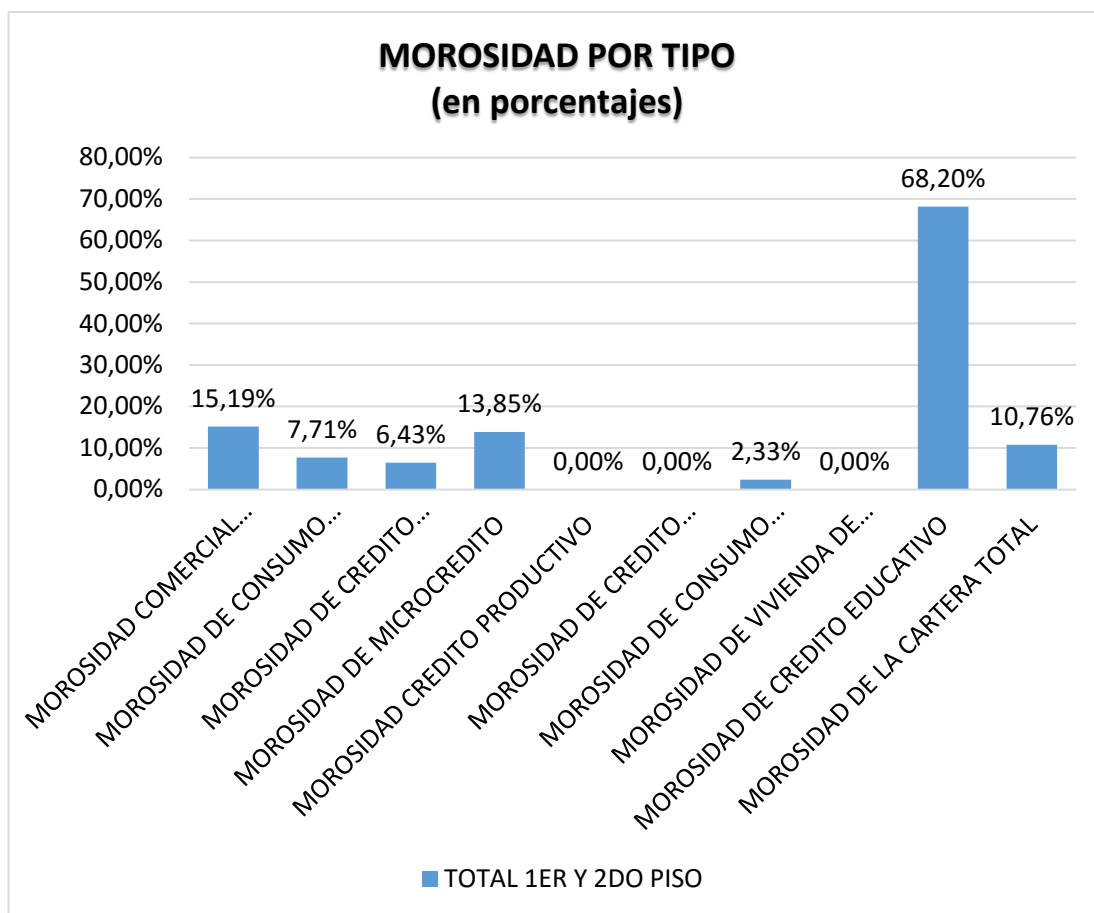


Gráfico 9. Morosidad por tipo, COAC segmento 3 y Cajas Comunes

Fuente: SEPS, Boletines Financieros Segmento 2 con corte al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Para identificar es muy necesario utilizar fichas de observación para verificar el riesgo que mantienen las cooperativas. En base al alto nivel de competencia, dichas entidades deben hacer su mejor esfuerzo para responder a las exigencias de la sociedad, es así, que su funcionamiento debería propender a la excelencia, tratando de minimizar todos los factores de riesgo operativos a los que se ven inmersas, para brindar servicios de calidad.

1.2.1.2 Mesocontextualización

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria está dividido por zonales desde el Zonal 3 hasta el Zonal 6, así contribuyendo con la eficacia en rendición de cuentas, informe de gestión, propuestas y compromisos.

ZONAL	IDENTIFICACIÓN	LUGAR SITUADO	PROVINCIAS QUE ABARCA
Zonal 2	IZ2	Quito	Pichincha Orellana Imbabura Carchi Sucumbíos Napo
Zonal 3	IZ3	Ambato	Cotopaxi Tungurahua Chimborazo Bolívar Pastaza
Zonal 4	IZ4	Portoviejo	Manabí Esmeraldas Santo Domingo de los Tsáchilas
Zonal 5	IZ5	Guayaquil	Guayas Los Ríos Santa Elena El Oro Galápagos
Zonal 6	IZ6	Cuenca	Azuay Cañar Loja Zamora Chinchipe Morona Santiago

Tabla 4. Clasificación de Zonales

Fuente: SEPS, Rendición de Cuentas de las intendencias zonales y sugerencias ciudadanas 2016, (2016)

Elaborado por: Adriana Vargas

De las anteriores, vamos a centrarnos en las organizaciones del Sector Financiero – Zonal 3 que están distribuidas en cinco provincias: Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua encontrando 9 cooperativas en el segmento uno, 7 en el segmento dos y 24 en el segmento 3; y los porcentajes a relación de las instituciones a nivel nacional conforma el 35%, 21% y 29% respectivamente a los segmentos 1, 2 y 3.

ZONAL 3	Seg. 1	Seg. 2	Seg. 3	Seg. 4	Seg. 5	TOTAL
BOLIVAR	1	2	2	4	9	18
CHIMBORAZO	1	1	6	7	54	69
COTOPAXI	1		8	18	38	65
PASTAZA	1		1	1	3	6
TUNGURAHUA	5	4	7	38	63	117
Total Zonal 3	9	7	24	68	167	275
<i>Resto del País</i>	17	26	60	115	207	425
<i>% Zonal 3</i>	35%	21%	29%	37%	45%	39%
Total general	26	33	84	183	374	700

* Número de entidades activas, según catastro al 10-04-2017

Tabla 5. Organizaciones del Sector Financiero - Zonal 3. No. de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: SEPS, Rendición de Cuentas 2016, (2016)

Es importante señalar que la IZ3 abarca el control del 39% del total de cooperativas de ahorro y crédito del país. “En virtud de este porcentaje, la Intendencia Zonal ha efectuado alrededor de 280 procesos de supervisión a 168 cooperativas de ahorro y crédito, durante el período 2013-2016, de los cuales 60 se efectuaron el año anterior.” (SEPS S. d., 2016, pág. 80).

A partir de mayo del 2017 el Sector Financiero Popular y Solidario incluye a las mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, dentro de sus análisis, sus activos al 31 de diciembre de 2016 es de 2.565 millones de dólares y sus pasivos 2.138 millones de dólares y al 31 de diciembre de 2017 tienen un porcentaje de crecimiento de 15,8% y 16,1% respectivamente.

Cuenta	dic-16	dic-17	Tasa de crecimiento
Activos (incluye créditos)	2.565	2.970	15,8%
Pasivos (incluye depósitos)	2.138	2.482	16,1%

Tabla 6. Activos y Pasivos (millones de USD)

Fuente: SEPS, Rendición de Cuentas 2017, ZONAL 3 (2017)

A continuación se muestra el crecimiento porcentual de la evolución del activo del zonal 3, llegando hasta diciembre de 2016 con el 8,2%.

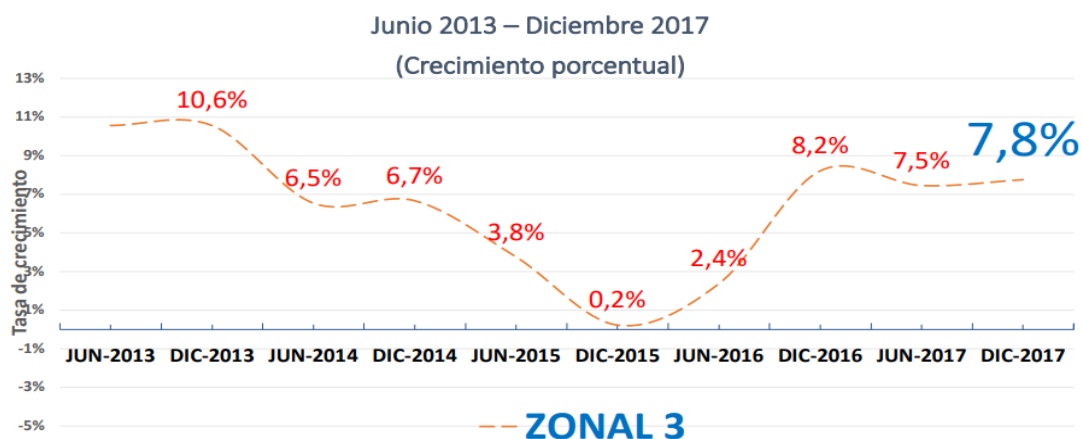


Gráfico 10. Evolución del Activo (Zonal 3).

Fuente: SEPS, Rendición de Cuentas 2017, ZONAL 3 (2017)

Se generó un cruce de información de los boletines oficiales de la superintendencia de bancos de colocaciones y captaciones a nivel cantonal frente al porcentaje a nivel rural de cada cantón determinado por el INEC. Con ello podemos comparar los dos sistemas financieros del Ecuador, SFPS y Banca Privada con fecha de corte a octubre del 2017. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 12)

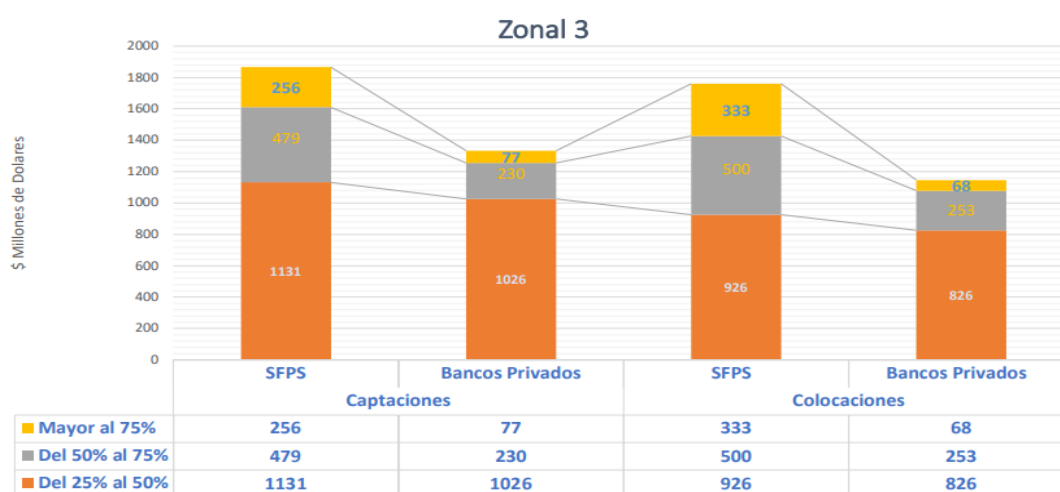


Gráfico 11. Presencia Geográfica del Sector Financiero Popular y Solidario vs Banca Privada por Nivel de Ruralidad

Fuente: SEPS, Rendición de Cuentas 2017, ZONAL 3 (2017)

Según el artículo 21 de la LOEPS (2011, pág. 13) “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”.

La SEPS continuamente ha trabajado en la implementación de un modelo de supervisión para el sector de la economía popular y solidaria, que tome en consideración las diferencias entre segmentos y niveles (clasificación formal del sector), y permita anticipar las debilidades y problemas en las organizaciones mediante la prevención de los riesgos inherentes al sector.

Según Coraggio, y otros (2013, pág. 134) menciona sobre las características del modelo de supervisión:

El proceso metodológico de supervisión se centra en la búsqueda de: estandarización de los procesos y homologación de los criterios de supervisión; definición de los elementos necesarios para priorizar las instituciones a supervisar; establecimiento de los tipos y estrategias de supervisión dependiendo del riesgo al que esté expuesta la organización (en función del segmento o nivel); integración de los resultados de los procesos de supervisión dentro de un modelo global que permita evaluar de manera consolidada la situación real de la organización y anticipar la posible materialización de eventos que puedan causar daños representativos a la organización y sus socios; y, asignación de una valoración dinámica y global basada en los componentes que conforman la matriz de supervisión y mapas de riesgos.

El modelo de supervisión que ha implementado la SEPS como herramienta metodológica, les permite determinar y mantener actualizado el perfil de riesgo de las organizaciones controladas en cada uno de los componentes y, adoptar medidas necesarias para mitigar las debilidades identificadas. Este modelo ayuda a cada uno de los zonales contener una calificación global que recoja el cumplimiento normativo y los problemas que las organizaciones del sector de la economía popular y solidaria.

“El ciclo de supervisión contempla tres elementos: identificación de alertas (en función de la recopilación de datos y de la supervisión extra situ), inspección en campo (in situ) y seguimiento y control.” (Coraggio, y otros, 2013, pág. 136).

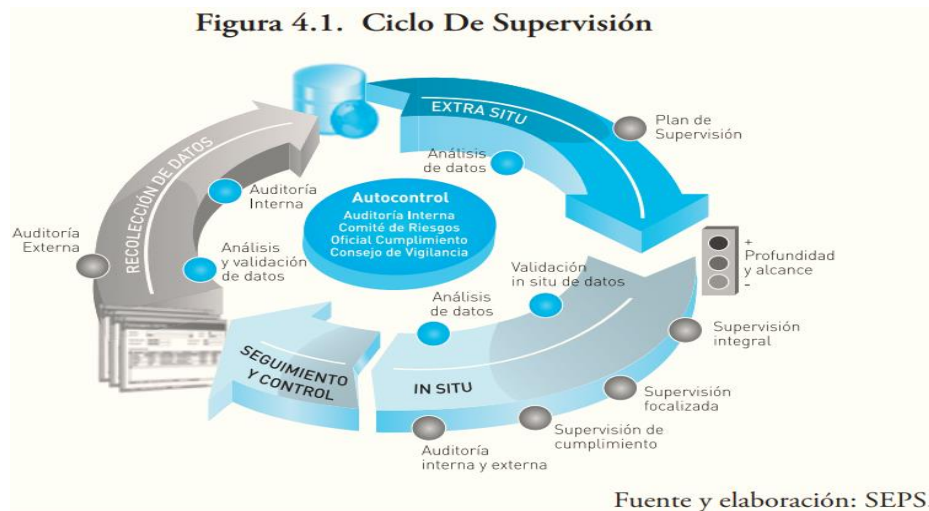


Gráfico 12. Ciclo de Supervisión

Fuente: SEPS, Estudios sobre la economía popular y solidaria, (2013)

Por medio de una supervisión permanente que permita mantener actualizada la calificación de riesgos de las organizaciones en función de la disponibilidad de la información, y que realice el seguimiento completo y oportuno de las recomendaciones y estrategias derivadas de los procesos de auditoria de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y, de los mecanismos de autocontrol tales como: auditorías internas y externas, comités de riesgo y cumplimiento, consejos de administración y vigilancia, calificadoras de riesgo, y la retroalimentación inmediata las observaciones de nuevos hallazgos.

Lo mencionado ayuda a que el zonal 3 a que pueda verificar el cumplimiento de las cooperativas que se encuentran en las provincias que dependen del IZ3.

1.2.1.3 Microcontextualización

La presente investigación se realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a los Segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua. No existen estudios, acerca de estas segmentaciones en la Provincia de Tungurahua, debido que

esta segmentación fue creada por disposición de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en febrero del 2015, haciendo el estudio de investigación al 31 de diciembre de 2016.

En la provincia de Tungurahua hay el mayor crecimiento del sistema financiero cooperativo de la zona 3, debido a que existe gran movimiento comercial, recalando que la provincia mencionada conjuntamente con Pichincha concentran la tercera parte de cooperativas de ahorro y crédito y cajas comunales a nivel nacional. Tungurahua concentra 109 cooperativas (Anexo 1) de los segmentos existentes, donde la mayor concentración de entidades está en Ambato.

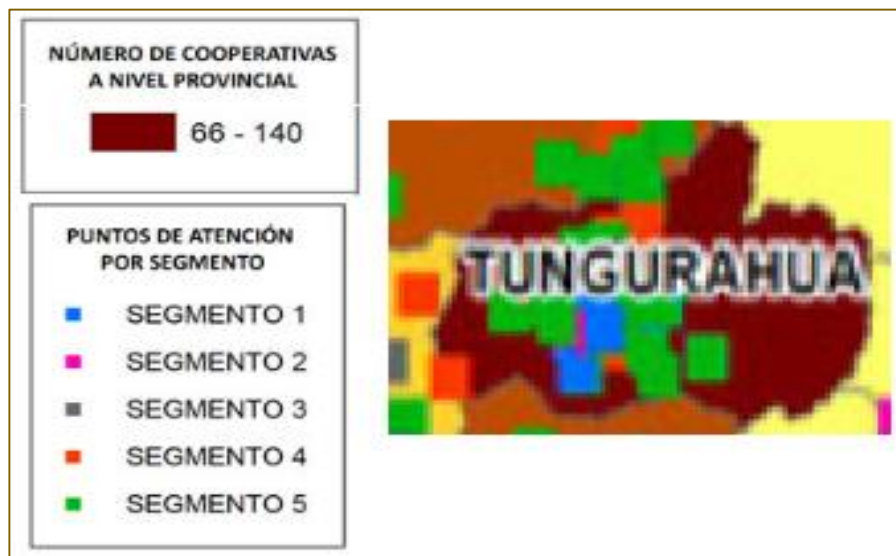


Gráfico 13. Distribución de Cooperativas Financieras por Segmento

Fuente: SEPS, Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, (2018)

Elaborado por: Adriana Vargas

Las cooperativas de ahorro y crédito activas de Tungurahua como fuente de estudio, hasta el 10 de abril de 2017 se dividen de tal forma: 5 del segmento uno, 4 del segmento dos y 7 del segmento tres, a continuación se muestra por cada segmento y cooperativa sus activos, pasivos, patrimonio e indicadores.

En el segmento uno, las cooperativas que mantiene una cartera morosa superior a diez en por lo menos uno de sus productos son las COAC Oscus, El Sagrario y Mushuc Runa, esta última cuenta con dos carteras morosas de la magnitud mencionada anteriormente lo que hay probabilidad de disminución en su utilidad.

INDICADORES FINANCIEROS
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
SEGMENTO 1
31-Dic-16
(en porcentajes)

COD. MAF.	NOMBRE DEL INDICADOR	OSCU S	SAN FRANCISC O	MUSHU C RUNA	EL SAGRARI O	CAMARA DE COMERCI O DE AMBATO
IF114	SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS (3)	552,14	1187,35	641,93	875,14	119,90
	ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:					
IF102	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	3,23	2,20	3,98	2,85	10,98
IF101	ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96,77	97,80	96,02	97,15	89,02
IF688	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	113,83	121,53	121,55	122,73	104,79
	INDICES DE MOROSIDAD					
IF028	MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	11,24	0,72	13,67	0,25	0,84
IF029	MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	6,99	5,49	5,94	3,83	3,17
IF030	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2,91	2,57	0,00	1,94	1,87
IF031	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	6,55	9,80	10,34	11,72	5,90
IF143 6	MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF143 7	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	1,36	0,03	0,00	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF013	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	6,49	7,85	9,92	5,30	3,97
	COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)					
IF808	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	75,03	64,37	51,02	232,28	81,94
IF809	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	137,72	102,82	169,30	149,94	95,37
IF810	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	72,50	86,77	0,00	119,25	95,57
IF811	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	146,90	142,08	124,63	110,26	89,75
IF145 2	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF145 3	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	342,82	1693,76	0,00	0,00	0,00

	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF016	COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	136,14	133,97	124,89	124,73	92,13
	EFICIENCIA MICROECONOMICA					
IF123	GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,70	4,73	6,31	4,28	4,69
IF111						
1	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	88,79	69,30	96,13	75,31	84,96
IF202	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	2,16	2,24	2,63	2,06	2,11
	RENTABILIDAD					
IF295	RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	4,96	9,45	5,23	9,93	4,09
IF293	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,61	1,44	0,94	1,67	0,49
	INTERMEDIACION FINANCIERA					
IF049	CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	75,95	92,31	99,98	89,69	93,16
	EFICIENCIA FINANCIERA					
IF314	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	4,63	13,20	1,38	7,88	6,74
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,59	2,10	0,25	1,40	0,83
	RENDIMIENTO DE LA CARTERA					
IF408	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	11,35	10,29	11,16	10,93	10,09
IF409	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	14,11	14,45	13,75	14,02	14,45
IF410	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	10,89	9,92	9,21	10,78	10,48
IF411	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	19,93	22,08	19,69	19,60	18,22
IF144						
4	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF144						
5	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	15,56	14,55	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IF144						
6	CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	12,33	0,00	0,00	15,12	0,00
IF412	CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	15,61	0,00	0,00	14,36	0,00
IF407	CARTERA POR VENCER TOTAL	16,68	19,33	19,10	14,88	15,44
	LIQUIDEZ					
IF111						
2	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	24,02	42,98	33,79	31,84	26,29

	VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO					
IF113	CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	-11,49	-10,83	-9,71	-4,57	1,93
	CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	31,80	31,88	39,01	18,49	24,57
	FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS					
IF041	TOTALES	12,45	16,12	17,59	17,36	11,87
IF111	FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	103,23	102,20	103,98	102,85	110,98
IF112	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	12,06	15,77	16,91	16,88	10,69

Tabla 7. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 1

Fuente: Sistema Financiero Popular y Solidario, Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Elaborado por: Adriana Vargas

En el segmento dos, las cooperativas que mantiene una cartera morosa superior a diez en por lo menos dos de sus productos son las COAC Chibuleo, Ambato y Kullki Wasi, la Coac Indígena SAG cuenta con todas carteras morosas superiores a veinte por ciento.

**INDICADORES FINANCIEROS
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

Segmento 2

31-Dic-16

(en porcentajes)

COD. MAF.	NOMBRE DEL INDICADOR	INDIGENA SAC LTDA.	CHIBULEO LTDA.	AMBATO LTDA.	KULLKI WASI LTDA.
IF114	SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	48,30	169,18	250,51	92,19
	ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:				
IF102	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	26,36	8,74	8,44	16,22
IF101	ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	73,64	91,26	91,56	83,78
IF688	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	86,58	106,91	109,38	100,14
	INDICES DE MOROSIDAD				

IF028	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF029	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	20,30	6,38	7,97	17,74
IF030	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	71,85	0,00	0,00	0,00
IF031	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	26,31	14,38	11,68	14,71
IF1436	MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF1437	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00	0,77	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00	0,00	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF013	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	26,30	11,23	11,19	14,80
	COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA				
IF808	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF809	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	97,12	32,72	102,12	45,66
IF810	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	56,56	0,00	0,00	0,00
IF811	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	25,46	73,68	97,82	36,72
IF1452	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF1453	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	0,00	0,00	0,00
IF016	COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	29,92	65,57	98,26	37,04
	EFICIENCIA MICROECONOMICA				
IF123	GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	7,62	6,00	6,69	7,53
IF1111	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	207,48	94,39	93,06	103,27
IF202	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	4,01	2,83	3,25	3,49
	RENTABILIDAD				
IF295	RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	0,14	2,55	3,02	0,35
IF293	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,02	0,34	0,43	0,05
	INTERMEDIACION FINANCIERA				
IF049	CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	96,47	82,68	101,19	108,46
	EFICIENCIA FINANCIERA				

IF314	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	-29,94	2,62	3,49	-1,72
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	-3,95	0,36	0,50	-0,24
	RENDIMIENTO DE LA CARTERA				
IF408	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00	0,00	11,46	0,00
IF409	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	15,41	14,66	15,62	15,26
IF410	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	11,41	0,00	0,00	0,00
IF411	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	24,92	21,97	20,33	21,62
IF1444	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
IF1445	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	0,00	14,45	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00	0,00	0,00	0,00
IF1446	CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
IF412	CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00	0,00	0,00	0,00
IF407	CARTERA POR VENCER TOTAL	24,89	19,86	20,28	22,02
	LIQUIDEZ				
IF1112	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	17,06	21,72	23,79	18,95
	VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO				
IF113	CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	120,70	19,81	1,02	55,81
	CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	172,23	57,55	58,37	88,65
IF041	FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	8,20	13,35	14,19	13,57
IF111	FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	126,36	108,74	108,44	116,22
IF112	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	6,49	12,27	13,09	11,68

Tabla 8. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 2

Fuente: Sistema Financiero Popular y Solidario, Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Elaborado por: Adriana Vargas

Las cooperativas Campesina Coopac y Sembrando un nuevo país tienen productos que superan el veinte por ciento de morosidad.

**INDICADORES FINANCIEROS
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

Segmento 3
31-Dic-16
(en porcentajes)

COD. MAF.	NOMBRE DEL INDICADOR	EDUCADOR ES DE TUNGURA HUA LTDA	CAMPESI NA COOPAC	CRECER WIÑARI LTDA	CREDIA MBATO LTDA	INDIGE NA SAC PELILE O LTDA	MAQUI TA CUSHU N LTDA	SEMBRAN DO UN NUEVO PAIS
IF114	SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	681,22%	56,17%	97,39%	137,89%	117,51%	122,65%	35,67%
	ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:							
IF102	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	8,80%	34,12%	17,52%	6,27%	14,92%	11,71%	34,65%
IF101	ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	91,20%	65,88%	82,48%	93,73%	85,08%	88,29%	65,35%
IF688	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	233,26%	85,25%	97,69%	102,48%	104,28%	104,88%	74,88%
	INDICES DE MOROSIDAD							
IF028	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF029	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	0,93%	13,54%	8,06%	5,30%	5,62%	0,00%	31,59%
IF030	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF031	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	0,00%	30,56%	12,18%	7,93%	8,00%	11,31%	36,06%
IF1436	MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF1437	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF013	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	0,93%	29,43%	10,63%	6,10%	7,91%	11,29%	35,82%
	COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA							
IF808	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF809	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	618,28%	0,00%	0,00%	27,18%	37,30%	0,00%	8,56%
IF810	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF811	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	0,00%	15,81%	8,66%	57,45%	38,92%	41,36%	17,20%
IF1452	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

IF1453	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF016	COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	618,28%	15,33%	8,60%	41,85%	38,87%	41,36%	16,78%
	EFICIENCIA MICROECONOMICA							
IF123	GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF1111	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	77,77%	108,81%	100,42%	96,97%	100,70%	88,76%	599,13%
IF202	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	RENTABILIDAD							
IF295	RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF293	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	INTERMEDIACION FINANCIERA							
IF049	CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	203,19%	94,39%	170,72%	91,74%	121,39%	100,50%	79,98%
	EFICIENCIA FINANCIERA							
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF314	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	RENDIMIENTO DE LA CARTERA							
IF408	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF409	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF410	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF411	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF1444	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF1445	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

IF1446	CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF412	CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IF407	CARTERA POR VENCER TOTAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	LIQUIDEZ							
IF1112	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	30,60%	27,48%	20,76%	93,59%	15,76%	49,33%	28,92%
	VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO							
IF113	CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	0,00%	91,09%	59,29%	44,57%	21,94%	38,47%	171,47%
	CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	1,30%	107,58%	64,87%	76,64%	35,89%	65,60%	206,05%
IF041	FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	53,45%	17,46%	14,06%	6,54%	16,26%	13,00%	4,14%
IF111	FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	108,80%	134,12%	117,52%	106,27%	114,92%	111,71%	134,65%
IF112	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	53,45%	17,46%	14,06%	6,54%	16,26%	13,00%	4,14%

Tabla 9. Estados e Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 3

Fuente: Sistema Financiero Popular y Solidario, Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016, (2016)

Elaborado por: Adriana Vargas

En el transcurso de regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha existido entidades que se encuentran en liquidación, resultado de un inadecuado manejo interno de la administración que ha afectado directamente a sus socios; por tal motivo se debe evaluar el grado de contribución del control interno, identificando el impacto que tienen los riesgos operativos relevantes en las cooperativas de ahorro y crédito.

En este marco se vuelve importante el análisis de tener un eficiente control interno, ante los efectos nocivos que causa a las cooperativas particularmente en los componentes de control interno del COSO II o COSO ERM, porque en base a ella se puede determinar los riesgos que está enfrentando cada cooperativa.

Cabe recalcar que las COAC., a diferencia de los bancos, son instituciones que se preocupan por el bienestar de sus asociados, haciendo alusión al principio de cooperativismo; dichas cooperativas en sus actividades cotidianas, enfrentan algunos riesgos, que pueden afectar su normal desenvolvimiento, los cuales difícilmente desaparecen, sin embargo, es posible trabajar en ellos para disminuirlos, estos son: Riesgo de Crédito, de Liquidez, de Mercado, Reputacional y Riesgo Operativo.

Uno de los más importantes retos que enfrenta el sector financiero en la primera década del nuevo milenio, es el relativo a la identificación, medición y control del riesgo operativo. El desarrollo de modelos para medir esta naturaleza de riesgo es incipiente en virtud de la falta de información y de datos históricos con respecto a pérdidas derivadas de personas, sistemas, factores externos, como la falta de aplicación correcta o mala interpretación a la regulación.

Las pérdidas que se producen en las COAC por no controlar oportunamente el riesgo operacional, pueden ir desde las más pequeñas, hasta aquellas cuantiosas, por errores en los procesos, o incluso por mala selección del personal. Es ahí, donde radica la importancia de detectar rápidamente las condiciones potenciales y crear controles para minimizar la posibilidad de que se materialicen.

Es necesario por esto, herramientas que proporcionen información oportuna para mitigar adecuadamente el riesgo operativo. La normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pone énfasis para la Administración Integral de Riesgos

para las cooperativas de ahorro y créditos, y se requiere un indispensable control interno, fortaleciendo con la administración para gestionar el riesgo operativo que permita cumplir los objetivos de las entidades.

La administración de riesgos no sólo busca evitar o mitigar pérdidas sino identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Es un proceso que consiste en identificar, analizar los riesgos actuales y futuros, a fin de buscar un balance adecuado entre las ganancias y los riesgos que pueden poner en peligro la solvencia de la cooperativa, para lo cual la entidad ha implementado una serie de políticas que permiten mitigar los riesgos financieros; sin embargo, dentro de la planificación institucional se ha contemplado dotar a la unidad de riesgos de otras herramientas tecnológicas que permitan un manejo más eficiente de los riesgos.

1.2.2 Análisis Crítico

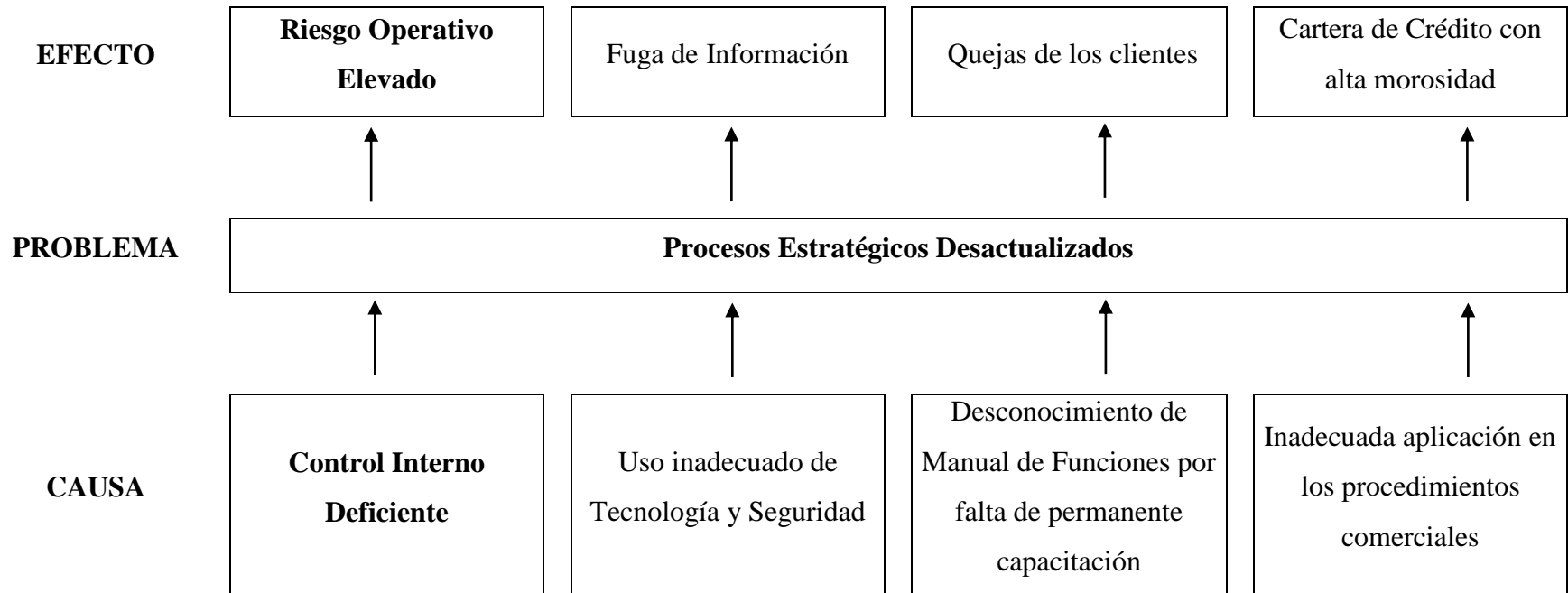


Gráfico 14. Árbol de Problemas
Elaborado por: Adriana Vargas

1.2.3 Relación Causa – Efecto

El problema de investigación se relaciona con la escasa contribución del control interno en los procesos estratégicos, además de que se encuentran desactualizados, porque existen nuevos tipos de fraude que los controles tradicionales no permiten detectarlos a tiempo para incluirlos en la planificación de la gestión, es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito los últimos años mantienen un riesgo operativo alto.

Los procesos estratégicos desactualizados son los relacionados con la tecnología y seguridad lo que puede ocasionar pérdidas a un futuro, por el bajo presupuesto asignado para este fin o el no cumplimiento por parte de gerencia, perjudicando el desarrollo de las actividades y retrasando la ejecución de los procesos esenciales en las cooperativas de ahorro y crédito.

El desconocimiento de Manual de Funciones por falta socialización, influye en la disminución de los índices de eficiencia del talento humano que ejecuta los procesos, afectando directamente a los clientes por la demora en el análisis de los requisitos para conceder los créditos, incrementándose las quejas y disminuyendo los niveles de confianza de las cooperativas.

Otra causa para que se genere los procesos estratégicos desactualizados es la inadecuada aplicación en los procedimientos comerciales, es decir; cuando el oficial encargado autoriza indebidamente un crédito provocado por una ineficiente revisión de documentación, ocasiona el incremento de los índices de morosidad de la cartera de créditos.

1.2.4 Prognosis

Si ni se identifican y gestionan oportunamente los riesgos operativos en las cooperativas de ahorro y crédito no se alertará tempranamente las pérdidas que está asumiendo la entidad, estos riesgos se generan en su mayoría en el interior de las

organizaciones por fallos humanos; los efectos que producen no solo afecta al funcionamiento y rendimiento, sino tiene incidencia en el exterior sobre todo con los socios.

Si cada una de las entidades no corrigen las deficiencias ocasionadas por el débil control interno con un modelo de evaluación permanente del riesgo operativo, no podrán promover el mejoramiento continuo en cada una de las áreas, repercutiendo en el bajo crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito. El control interno es primordial para una entidad, porque mitiga el impacto de los riesgos, y lo más importante proporcionando un grado de seguridad razonable de la información.

1.2.5 Formulación del Problema

¿Son los procesos estratégicos ocasionados por el control interno lo que provoca que las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la Provincia de Tungurahua estén expuestas a un riesgo operativo?

Variable Dependiente: Riesgo Operativo

Variable Independiente: Control Interno

1.2.5.1 Delimitación

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría

Aspecto: Control Interno

Espacial: La presente investigación tendrá lugar en la provincia de Tungurahua en las cooperativas de ahorro y crédito en los segmentos 1, 2 y 3.

Temporal: El proyecto de investigación se ejecutará en el período de enero a diciembre de 2016.

1.3 Justificación

El control interno, este es un proceso multidireccional, y consta de un conjunto de actividades, planes, acciones, normas, procedimientos y métodos; teniendo como objetivo detectar posibles riesgos que pueden afectar a entidades, empresas y organizaciones.

El control interno es un proceso llevado a cabo 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, Control Interno - Marco Integrado, 2013, pág. 3)

También se puede mencionar que el control interno puede ayudar a cumplir objetivos de rentabilidad y de rendimiento en una entidad, previniendo la pérdida de recursos y todo tipo de riesgos, esta investigación se enfoca directamente en el riesgo operativo.

Acerca del riesgo operativo se debe identificar su origen, y este se debe a falencias de métodos, recursos propios de las entidades; sin exceptuar eventualidades. Se puede añadir que las Entidades del Segmento 1, 2 y 3, no cuentan con un control adecuado de datos y procesos internos lo que ocasiona pérdidas por riesgo operativo.

Según (Venegas, 2008), “El riesgo operativo, también llamado riesgo operacional, se puede definir como el riesgo de que se presenten pérdidas por fallas en los sistemas administrativos y procedimientos internos, así como por errores humanos, intencionales o no.” (pág. 861).

El planteamiento del presente proyecto de investigación se desarrolla debido a la importancia que éste conlleva. La investigación permitirá identificar a través de la evaluación del control interno, los orígenes del riesgo operativo y cuantificar sus posibles impactos en el porcentaje de cumplimiento de los objetivos, sustentando con criterios técnicos el proceso de toma de decisiones, siendo sus resultados de gran

utilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Anteriormente las cooperativas de ahorro crédito se encontraban bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, la constitución de 2008 al establecer que el sistema es económico y social, da a conocer la relevancia de la Economía Popular y Solidaria (Jácome, 2014). En el año 2011, se emitió la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria enfocada a regular al sector de cooperativas financieras y no financieras; las pertenecientes al grupo financiero por su naturaleza de manejo de recursos, producto de la captación de sus socios se encuentran obligadas a buscar fuentes de colocación que sean seguras, líquidas y rentables.

Sin embargo, debido al incipiente nivel técnico que aparentemente todavía existe en las cooperativas de ahorro y crédito, se requiere realizar un estudio bajo el control interno que determine los riesgos operacionales en los que están incurriendo en las instituciones del segmento 1, puesto que superan los ochenta millones de dólares, el segmento 2 mayor a veinte hasta ochenta millones de dólares y el segmento 3 desde los cinco millones de dólares hasta los veinte millones de dólares en activos (Resolución No. 038-2015-F, 2014), siendo esta una cantidad considerable.

En la Resolución No. 128-2015-F (2015) menciona que: las entidades del sector financiero cumplan con la normativa de la Junta de Política y Regulación Financiera acerca de la administración de riesgos adecuado al volumen y complejidad de la cooperativa, las cuales deben implementar métodos para la Administración Integral de Riesgos, de esta manera en el transcurso puedan identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos expuestos.

El análisis surge como necesidad de la presunta existencia de debilidades de control interno, formación limitada de personal, errores en el sistema administrativo; entre otros, que han afectado a las entidades, ocasionando el proceso de disolución y liquidez, según Corporación de Seguro de Depósitos (Cosede), entre el año 2013 y

2016 ha existido 200 entidades liquidadas a nivel nacional, siendo los primeros afectados los socios.

El objetivo de esta investigación es evaluar el grado de incidencia de controles implementados en la gestión del riesgo operativo para controlar eventos que sobrepasan la evidente necesidad de examinar y mitigar los casos experimentados por las entidades financieras que han tenido pérdidas significativas debido a las deficiencias operativas. También proponiendo un modelo de riesgo operativo así, podrán ofrecer un mejor servicio a los clientes y a su vez la rentabilidad de cada una de las cooperativas activas de la provincia de Tungurahua de los segmentos 1, 2 y 3 mejorarán, de esta forma ayuda a la credibilidad y seguridad de los socios.

La investigación propuesta será de gran impacto para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3, enfocado a la provincia de Tungurahua, puesto que este da énfasis en la evaluación del riesgo operativo mediante la aplicación de matrices elaboradas aplicando los parámetros del Coso II, para proponer mejoras y que las entidades puedan corregir a tiempo minimizando riesgos, y puedan lograr un crecimiento económico.

Finalmente el trabajo es factible y viable teniendo acceso a fuentes de información e investigación y a la disponibilidad de recursos humanos y materiales para el concerniente desarrollo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Evaluar el grado de contribución del Control Interno en la Gestión del Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016; para la identificación de factores claves de éxito.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Examinar el Control Interno a las cooperativas de ahorro y crédito, a través de las fortalezas y debilidades
- Identificar los tipos de Riesgo Operativo relevantes, para la determinación de su impacto en el cumplimiento de los objetivos de las cooperativas.
- Proponer un modelo de evaluación permanente del riesgo operativo para la promoción del mejoramiento continuo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Las cooperativas de ahorro y crédito desde el momento que están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y a su vez segmentadas han mantenido un control y mayor agilidad al momento de realizar las supervisiones. Las COAC's (Cooperativas de Ahorro y Crédito) tienen una rigurosa normativa, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) con el objetivo de salvaguardar los fondos confiados por parte de los socios de cada una de las instituciones, convirtiéndose interés público.

El control interno, elemento fundamental para el proceso de crecimiento de las entidades, sin embargo debido a la incipiente revisión por parte de los encargados de esta labor y circunstancias externas imprevistas sigue existiendo deficiencia generando riesgo operativo en las instituciones financieras, por esta razón lo evidenciaremos en los siguientes antecedentes investigativos:

Según Rahim, Jaafar, Jauriyah, & Sarkawi, (2017, págs. 215, 225) mencionan sobre Sistema de control interno e identificación de riesgos de riesgo operacional en la banca convencional de Malasia que:

La banca convencional de Malasia a través del sistema de control dentro de las líneas de negocios, complementado por la fusión de auditoría, sus resultados fueron de gran ayuda para identificar peligros de los riesgos operativos, a través de envío de cuestionarios a gerentes de los bancos y utilizando regresiones múltiples. El estudio destaca que sus resultados tienen un buen sistema de control interno y la identificación de peligros con una medida de 4.71 y 4.37 respectivamente, además; encontraron hallazgos mixtos.

La relación entre el sistema de control interno y la gestión percibida del riesgo operacional está fuertemente respaldada por los datos. Curiosamente, después del análisis factorial, el sistema de control interno tiene ocho dimensiones: entorno de control, actividades de control, identificación de evaluación de riesgos, implementación de evaluación de riesgos, información y comunicación de la alta gerencia, información y comunicación de sucursales, supervisión de la alta dirección y supervisión de sucursales. Además, la gestión percibida del riesgo operacional también tiene ocho dimensiones: documentación de identificación de peligros, práctica de identificación de peligros, análisis de riesgos, análisis de la medida de control de riesgos, decisión de control, formulación de la implementación del control de riesgos, implementación real del control de riesgos y supervisión. Por lo tanto, se puede confirmar que las sucursales bancarias convencionales locales de Malasia tienen un sistema de control interno bien estructurado y una gestión del riesgo operacional que combina los sistemas establecidos por la autoridad superior (gestión del nivel superior del banco, BNM, COSO y Comité de Basilea) y la personalización del sistema para adaptarse a la rama en consecuencia.

Algunas de las hipótesis se encontraron respaldadas por varias pruebas conducidas. Entre las dimensiones del sistema de control interno, solo siete dimensiones tienen una relación significativa con las dimensiones de la gestión percibida del riesgo operacional, que incluye; entorno de control, actividades de control, evaluación de riesgos de sucursales, información y comunicación de la alta dirección, información y comunicación de sucursales, supervisión de la alta dirección y supervisión de sucursales. Las relaciones insignificantes entre varias dimensiones del sistema de control interno y la gestión percibida del riesgo operacional se deben a que hay algunos aspectos del sistema de control interno y la gestión del riesgo operacional opera de manera independiente.

El sistema de control interno es meramente de procedimientos, mientras que la gestión del riesgo operacional requiere un pensamiento dinámico debido a la naturaleza diferente del riesgo operacional.

El autor también sugirió que el sistema de control interno puede necesitar ser revisado de vez en cuando para abordar riesgos nuevos o previamente no controlados. Incluye verificar:

- Cumplimiento de los límites de exposición
- Seguimiento del incumplimiento;
- Sistema de aprobaciones y autorizaciones;
- Sistema de verificación y reconciliación

Con lo expuesto la variedad de servicios bancarios, cooperativos, y productos con dinero involucrado en las actividades junto al esfuerzo y esfuerzo por mantener la competitividad en el mercado, ha asumido la necesidad de la gestión de riesgos como el principal pilar de la banca moderna en los institutos de intermediación monetaria, la relación entre el sistema de control interno y la gestión percibida del riesgo operacional debe estar respaldada en base a la supervisión de la alta dirección, que es un factor importante que influye en la documentación de la identificación de peligros del riesgo operacional.

Así mismo no solo las entidades buscan el bienestar sino también empresas, la siguiente investigación determina; de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. Los autores realizaron un estudio cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo. Los resultados obtenidos evidencian que las empresas cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. Aseveran Serrano, Señalin, Vega, & Herrera (2018, pág. 43) que:

Con respecto al análisis total de los componentes se observa, como ya se mencionó anteriormente que el mayor cumplimiento se encuentran en las actividades de control y un menor cumplimiento en lo concerniente al componente información y comunicación.

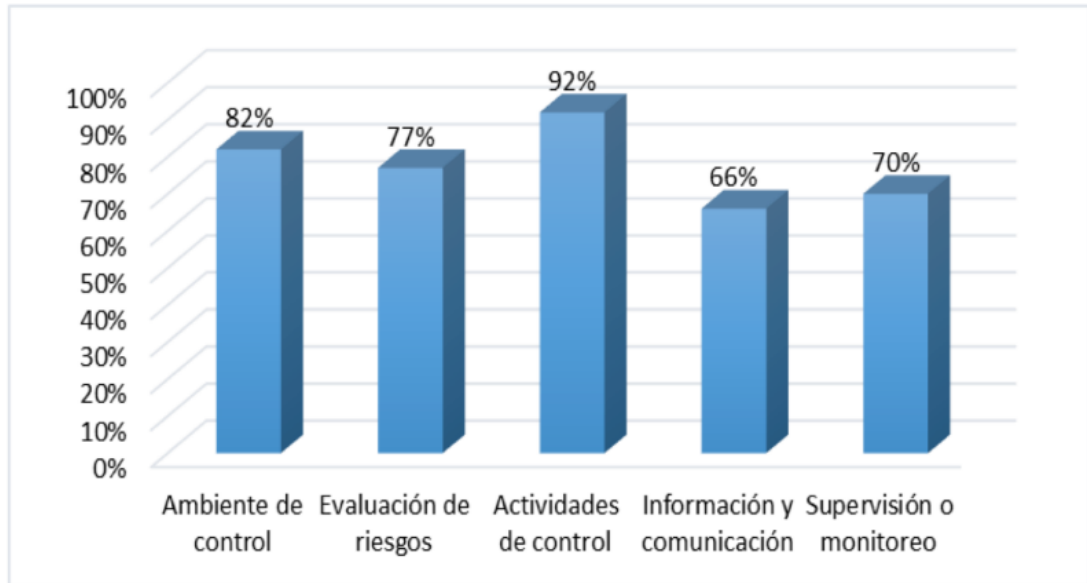


Gráfico 15. Media de los Componentes de Control Interno

Fuente: Serrano y otros, Revista Espacios, 2018

Es imprescindible cuidar las acciones que ejecute la administración de las empresas bananeras de la ciudad de Machala con el objetivo de que proporcionen información financiera que resulte útil y confiable. Cuando la información financiera reúne en su contenido la información necesaria del resultado de sus operaciones externas y transformaciones internas, esta incorpora las características mínimas para los usuarios internos y externos y, por tanto, las decisiones que tomen alrededor de esta serán objetivas. En base a este contexto, es fundamental que la administración constituya políticas internas que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y directivos e implante procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de que la información que rinde fue preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada, las empresas bananeras de la ciudad de Machala, cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando de esta manera que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. Esta es una de las razones por las que es importante que las empresas se encuentren cada vez más comprometidas con cumplir con

el control interno debido a que es la administración la única responsable de su información financiera.

Con lo mostrado anteriormente se deduce que el control interno es un instrumento gerencial de mucha importancia que aporta a las entidades a alcanzar sus objetivos identificando ciertas falencias que afecten a los mismos, así como también garantiza la eficacia, eficiencia y transparencia de las operaciones que realizan no solo las instituciones, sino de la misma forma las empresas

Para Rivas (2011, pág. 135) acerca del control interno en los enfoques contemporáneos:

El control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones. Esta es la concepción de control interno es la esbozada en los enfoques contemporáneos.

Los modelos contemporáneos de control interno mantienen aspectos similares, al darle la importancia que se merece el control interno dentro de una organización, pero hay que tener en cuenta que el mundo competitivo que se vive hoy en día trae consigo cambios tecnológicos, aperturas de nuevos mercados, incremento en las cifras de ventas, aumento en el número de empleados, globalización económica, entre otros no menos importantes, que origina una mayor complejidad en las operaciones y en consecuencia provoca cambios continuos al sistema de control interno implantado.

El control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones.

Según los estudios de los sistemas de control interno que permitan mayor seguridad y rendimiento de recursos humanos, materiales, tecnológicos, informativos y financieros con que cuenta la gestión financiera entre las universidades de La Habana “José Antonio Echeverría” – Cuba y de Manabí - Ecuador. Los analistas Mendoza González, Bolaño Rodríguez, & Mendoza Mero (2017, pág. 6) mencionan que:

Se realizó una descripción detallada de los componentes teóricos, los conceptos relevantes y los siete pasos de la propuesta de Procedimiento de Gestión de Riesgo para la mejora del Sistema de Control Interno. El procedimiento se distingue por la forma de identificar los riesgos, el análisis y evaluación cuantitativa de los riesgos. El análisis integrado de los riesgos a través de las relaciones de causa y efecto permite realizar un análisis en sistema y llegar a la conformación de los objetivos de control y el plan de acciones para su cumplimiento, siendo diferente esto último a los consultados en la literatura existente relacionada con el control interno.

La aplicación del procedimiento en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí permitió la identificación de 31 riesgos y 126 causas de riesgos siendo evaluados de riesgos relevantes: un riesgo extremo, siete riesgos altos y tres riesgos moderados. El análisis integrado de estos riesgos y la situación problemática que tiene que enfrentar el sistema de control interno permitió la identificación de siete objetivos de control y 49 acciones para su cumplimiento.

Acotando lo mencionado en el trabajo, se puede decir que los sistemas de control interno permiten mayor seguridad y rendimiento de recursos humanos, materiales, tecnológicos, informativos y financieros con que se cuentan las instituciones, la gestión integrada de riesgos que se distingue por la forma de identificar, analizar y evaluar los riesgos en el contexto universitario.

Según Carmona & Barrios (2007, págs. 153, 169) sobre el control interno mencionan:

El control interno careció durante muchos años de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. Sin estar claramente definido como dice la firma

Cooper & Lybrand, se utiliza en leyes, normas o reglamentos. El control interno fue sometido a un riguroso estudio por la comisión de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treedway, también conocida como COSO (Committee of Sponsorin Organisations).

Después del estudio realizado por la comisión COSO, y a propuesta de esta, el enfoque de la definición de control interno cambió su enfoque tradicional, logrando una amplia aceptación internacional y produciéndose un cambio de PARADIGMA.

La parte más importante de la definición COSO es que se alcanzaran los objetivos. Ya que los controles internos no pueden ser elementos restrictivos sino que posibiliten los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para alcanzarlos. Y que no se trata solo de los objetivos relacionados con la información financiera y el cumplimiento de la normativa, sino también de las operaciones de gestión. A lo que añadiremos los objetivos vinculados con la Estrategia. De esta manera se valorizan las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y los convierte en responsabilidad de todos.

De esta forma los autores concluyeron que:

Entre los Informes COSO, COCO y Resolución 297-03 existe total coincidencia de los criterios básicos, en los tres casos el Control es el punto de apoyo para la consecución de los objetivos. Resaltan que sin valores éticos en una organización, y sin la atención, claridad de atribuciones, responsabilidades y buen clima de confianza para y entre el personal se pondrían en peligro los objetivos y metas.

La fiabilidad de la información para la gestión tiene gran importancia para el logro de los objetivos, los controles dejan de ser rígidos y pasan a ser flexibles. Ajustados según la dinámica de identificación, evaluación y gestión de los riesgos.

El control de la gestión pública, la prevención contra la corrupción y las ilegalidades se fortalece con la implementación del Control Interno aplicando las bases del Informe COSO e incorporándole aquellos elementos del Informe COCO que contribuyen con la mejor interpretación de este. En el caso cubano

es una decisión de país aplicar estos conceptos en todas sus entidades a través de la Resolución 297-03 del MFP.

Lo más significativo en los Informes COSO, COCO y la Resolución 297 es que el control se sustenta en los valores, es participativo, e involucra a todos, desde la más alta dirección hasta el último empleado. Se trata de acciones coordinadas e integradas para alcanzar la consecución de los objetivos.

Con lo mencionado por los autores las nuevas tendencias del control interno se ajustan a la dinámica actual de la gestión empresarial tanto en el sector privado como en el sector público, la Dirección por Objetivos y la Planeación Estratégica con énfasis en los valores compartidos es hoy día una práctica generalizada que requiere de un tratamiento del control más allá a la protección de los recursos y la confiabilidad de la información financiera.

Para Guanatasig en su estudio desarrollado en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco señala que:

Se estima que el 18.82%, correspondiente a 16 cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes al segmento 5, de la provincia de Tungurahua, ingresarán en insolvencia financiera para el año 2015, haciendo de este sector de cooperativas de ahorro y crédito en la provincia, muy riesgoso. (Guanatasig, 2016, pág. 226)

El autor concluye que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco contarán con una insolvencia financiera, deduciendo que el activo circulante de estas entidades es inferior al pasivo exigible, es decir; 16 cooperativas para el año 2015 se encontrarán en bancarrota.

El experto, Armendáriz (2012, pág. 12) indica los riesgos que genera la morosidad:

La morosidad de la cartera a diciembre de 2012, se ubicó en 4,1%, posición desfavorable respecto a la registrada un año atrás (3,0%). Las líneas de crédito presentaron su índice en el siguiente orden: comercial con 5,4%, microempresa 5,2%, consumo 3,4% y finalmente la cartera de vivienda con 1,9%; estos

valores, respecto a los registrados un año atrás, determinan que todas deterioraron su posición.

La existencia de morosidad alta, resultado de una mala calificación crediticia, su autor concluye un deterioro en los productos que ofrecen las entidades que dieron resultado del análisis del período diciembre 2011 – diciembre 2012.

En la siguiente conclusión Escobar (2015, pág. 58), asevera:

En la cooperativa se ha observado que el control interno se encuentra desactualizado, por lo que las políticas llevadas a cabo no se están aplicando correctamente, lo cual es importante, tener una actualización de control interno para que se elaboren políticas acuerdo a los procedimientos de cada departamento, y se pueda obtener de mejor manera un control, revisión y análisis a los procesos para adecuada verificación a cada conocimiento del mismo.

Al analizar el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito se detalla que no se han identificado las áreas potenciales, razón por la cual no manejan plan alguno que permita disminuir o detectar a tiempo el riesgo, para ello, se recomienda proponer un modelo operativo para reducir el riesgo de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos crediticios, y se puedan detectar en forma oportuna, los mismo que lleven a la institución a cumplir y alcanzar sus metas.

El no identificar el riesgo operativo en una institución, la cual no cuenta con un plan de capacitación al personal, es inexistente el monitoreo y evaluaciones, quiere expresar que su control interno es escaso, por ello el autor de este trabajo recomienda la implementación de sistemas de control adecuados y una metodología de gestión de riesgo operativo que ayudaría notablemente al mejor manejo del banco en sus áreas.

El diseño de un manual de control interno, en el que se describa de qué manera deban desarrollarse las actividades y que demás plasme las respuestas que permitan limitar y administrar los factores de riesgo inmersos en cada uno de los procesos permite tomar decisiones oportunas encaminadas a minimizar y controlar el impacto o posible afectación en la consecución de sus objetivos institucionales. (Córdova & Velarde, 2015, pág. 268)

Para Aloqab, Alobaidi, & Raweh (2018, pág. 28) con su investigación llamada gestión del riesgo operacional en las instituciones financieras: una visión general concluyen que:

La administración de los bancos debe divulgar el marco general (estrategia) para la gestión del riesgo operacional de una manera que permita a los inversionistas y partes interesadas identificar la eficiencia del banco en la identificación, evaluación, control, mitigación y control de los riesgos operacionales. Los bancos recomiendan encarecidamente la evaluación del riesgo operativo para que sea coherente con las operaciones actuales y las estrategias y políticas comerciales del banco. La alta dirección puede garantizar que el marco de gestión del riesgo operacional del banco esté sujeto a una revisión eficiente e integral por parte del auditor interno por parte de personal independiente, capacitado, experimentado y con conocimiento. La alta dirección de los bancos debe alentar a las empresas entre la auditoría interna y el departamento de gestión de riesgos grupales para garantizar que las sucursales conozcan los procedimientos y las reglamentaciones relacionadas con el sistema de control interno y la gestión del riesgo operacional.

El estudio de los autores comienza con una descripción general del concepto de riesgo y BASEL I, II y III y cómo se aplican a las instituciones financieras. Además, el documento analiza la creciente necesidad de gestión del riesgo operacional en el contexto de las instituciones financieras teniendo en cuenta los diversos modelos y enfoques utilizados en la gestión de los riesgos financieros. Además, varias piezas de literatura discutieron los riesgos operacionales en las instituciones financieras.

Según Llaguno (2005, pág. 75) en la perspectiva, y en base al trabajo realizado, presenta, algunas conclusiones:

—El riesgo operativo se inscribe en el subsistema operativo de las entidades de crédito, en el que se ejecutan todas las transformaciones y resultados, positivos y negativos de estas entidades. La gestión de este riesgo pertenece por antonomasia a la denominada dirección operativa de la empresa. Por tanto, el bagaje intelectual de la Economía de la Empresa, en todas sus dimensiones, de

producción, de gestión del conocimiento, etc., aporta y aportará nociones y recomendaciones de utilidad.

—Los supervisores financieros y los bancos centrales han reconocido la importancia de este tipo de riesgos, exigiendo requerimientos de recursos propios para hacer frente a los peores eventos, sometiendo a las entidades a una doble disciplina de supervisión activa, periódica y sistemática, y a la derivada de aportar la debida transparencia informativa a la comunidad. Esta regulación del riesgo operativo se ha formulado de manera abierta, respetando la iniciativa individual, y convocando la asistencia de la comunidad científica para incorporar nuevos instrumentos y modelos tanto de gestión, como de análisis y de control.

—Todo ello supone una invitación a la investigación continua en la investigación aplicada de la disciplina de la Economía de la Empresa, abriéndose un horizonte práctico para encauzar observaciones sobre el comportamiento y evolución de las entidades de crédito, sus estrategias, sus éxitos y sus errores, para su perfeccionamiento, con la evidencia que algo de lo experimentado podría ser útil, además, para a otros tipos de organizaciones.

La gestión del riesgo operativo como un reto profesional y científico, afecta a los gestores de las entidades de crédito en particular, también a los supervisores de los sistemas financieros como responsables de la eficiencia de los mismos, y a la comunidad científica en general para que colabore con la investigación y propuesta de metodologías eficientes.

El control interno constituye como relevante para que las políticas sean actualizadas constantemente, la capacitación del personal sea continuo en el área que ejerce y el monitoreo y seguimiento sea continuo para descubrir las falencias que existe, y da lugar a los riesgos operativos. Es esencial que la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín inserte un modelo operativo para minimizar los riesgos y los procesos crediticios puedan ser emitidos de una forma correcta, así cumplir con los objetivos de la entidad.

No se ha identificado las áreas potenciales de riesgo operativo, razón por la cual no manejan plan alguno que permita disminuir este riesgo en el Banco,

recomendando implantar una metodología de gestión de riesgo operativo que permita controlar adecuadamente y reaccionar a las condiciones y circunstancias que puedan afectar el sistema de control interno. (Atienza, 2013, pág. 58)

En una institución que exista constante control interno, no solamente el diseño de un manual, existe la posibilidad de mitigar riesgos, lo cual el posible impacto de riesgos en las decisiones futuras sería mínima. De esta forma se mejoraría la gestión operativa de la institución y la retribución de los recursos para el cumplimiento de los objetivos.

2.1.2 Fundamentación Científica – Técnica

2.1.2.1 Categorías Fundamentales

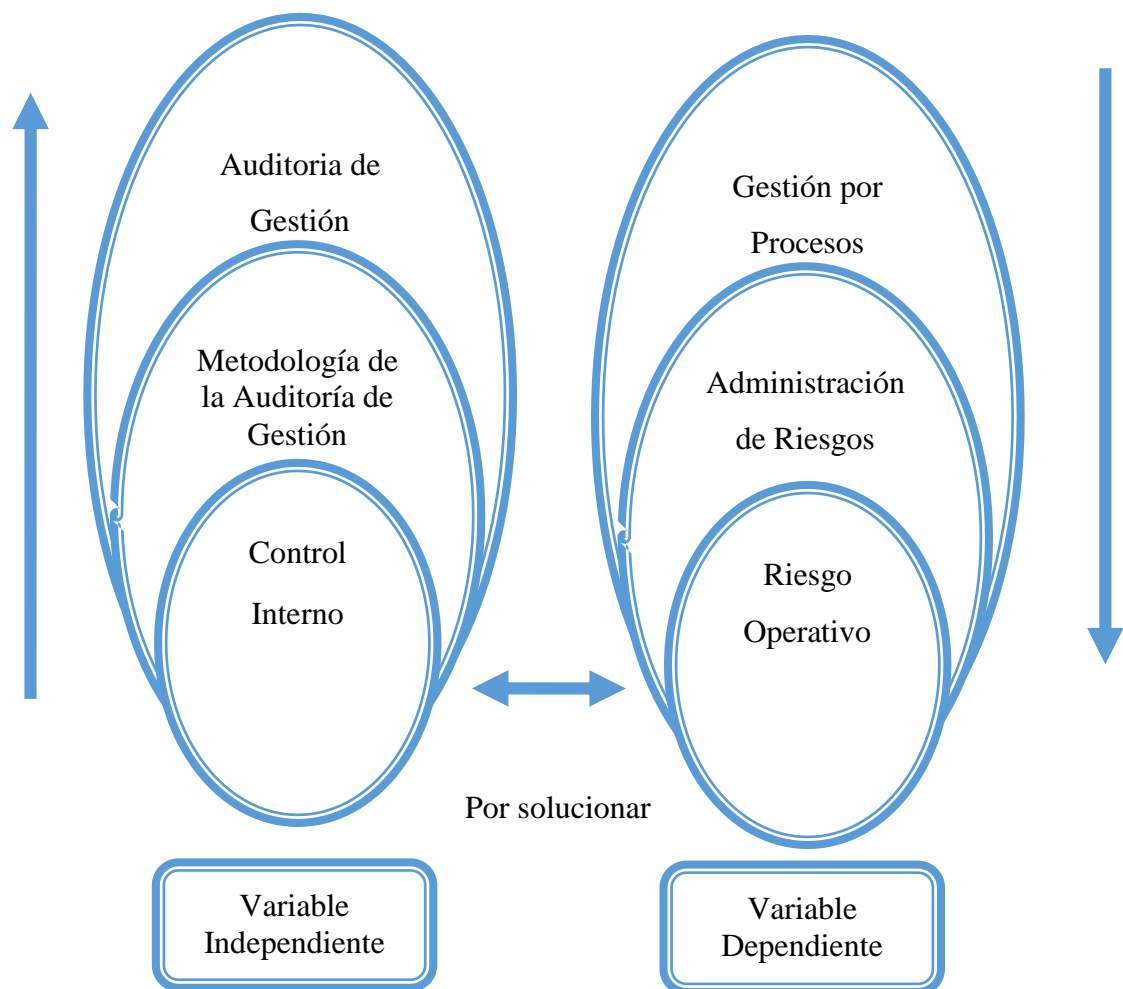


Gráfico 16. Categorías Fundamentales de Variable Independiente y Dependiente

Elaborado por: Adriana Vargas

Constelación de Ideas Variable Independiente

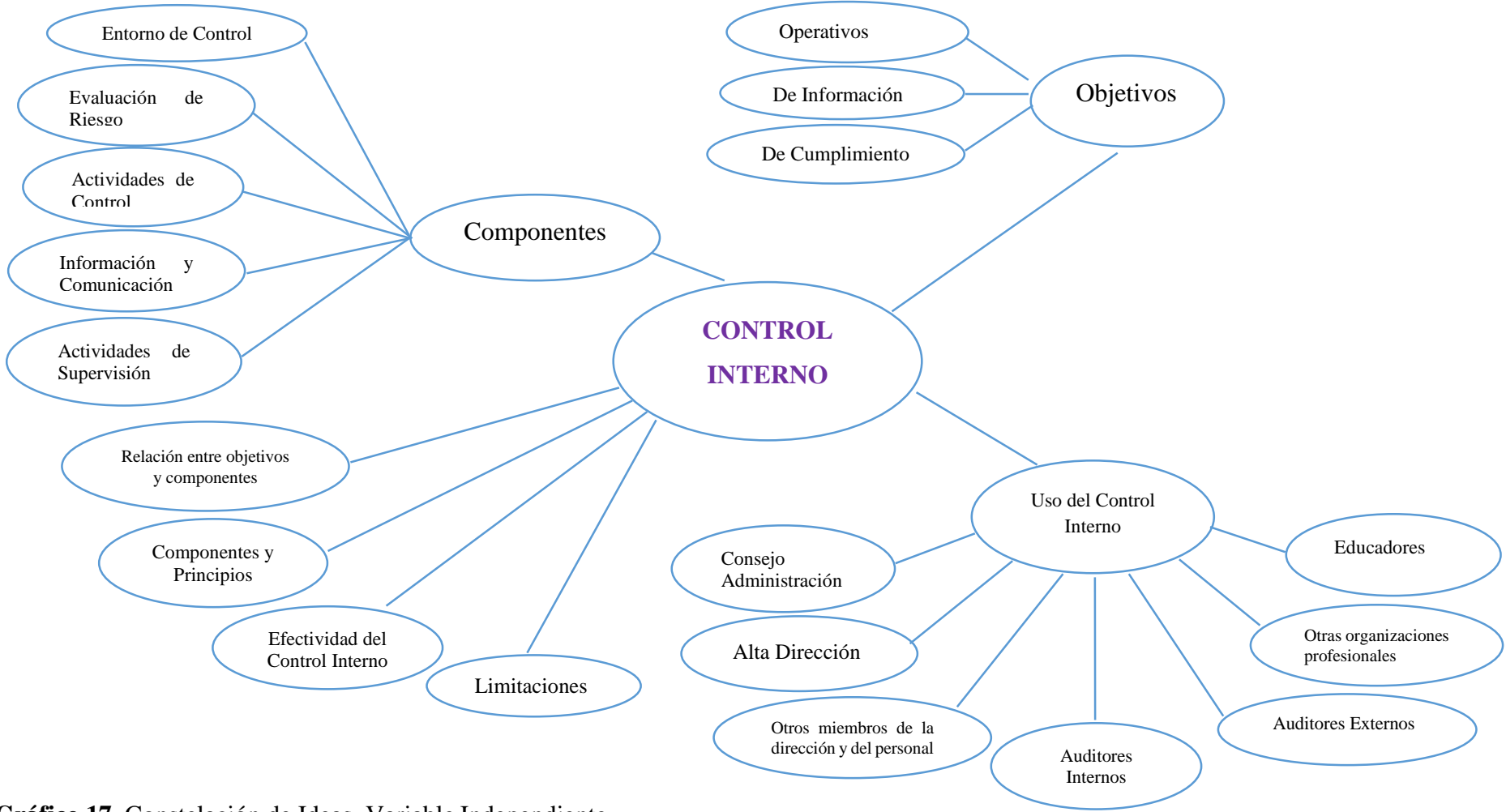


Gráfico 17. Constelación de Ideas. Variable Independiente
Elaborado por: Adriana Vargas

Sub-Ordinación conceptual Variable Dependiente

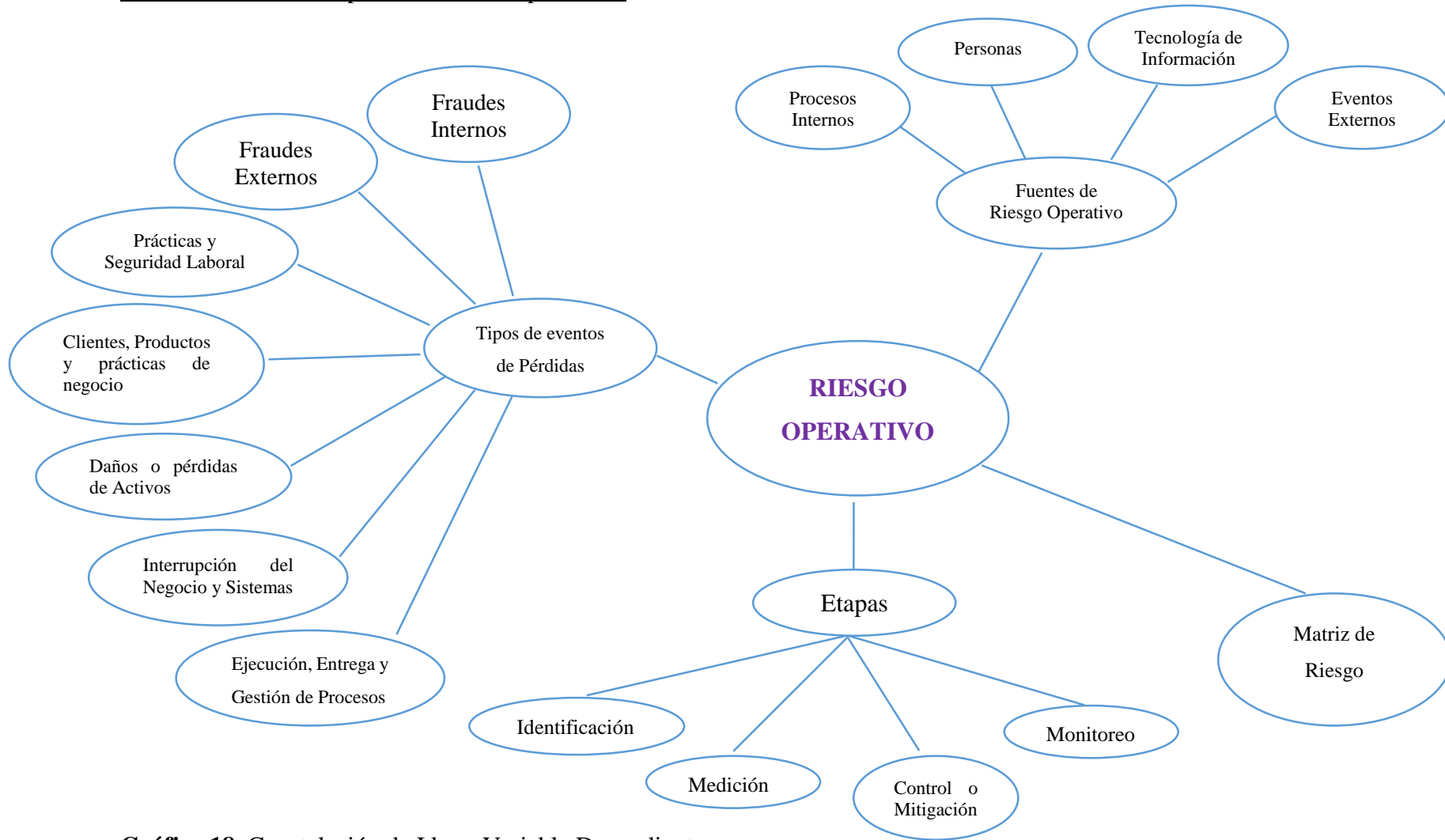


Gráfico 18. Constelación de Ideas. Variable Dependiente

Elaborado por: Adriana Vargas

2.1.2.2 Fundamentación Científico – Técnica de la Variable Independiente: Control Interno

AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión permite “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan recursos de una entidad, un programa o actividad, el cumplimiento de las normas éticas para el personal y la protección del medio ambiente” (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, pág. 29).

Auditoría de Gestión es la asimilación de los resultados obtenidos por las Instituciones que se someten a este análisis, a través del cual establecerán actividades específicas que deben realizar, siempre y cuando se distribuya en forma equitativa el tiempo, presupuestos y cumplir acciones encomendadas, de esta manera se observará si se cumplió los objetivos esperados mediante un análisis interno o externo. (Rivera, 2014, pág. 45)

La auditoría de gestión es el análisis parcial o total de los procesos y resultados que tiene una entidad, en la administración y el manejo adecuado de recursos para el crecimiento del objeto social, a través del cumplimiento de metas y objetivos, en términos de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología que deben evaluarse constantemente, con la finalidad de informar los su nivel de desempeño y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en corto, mediano y largo plazo, y perfilar oportunidades de mejora para renovar valor y alcanzar una ventaja competitiva sustentable.

También ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones de áreas específicas de instituciones a través del control interno, con la finalidad de plantear estrategias y que se dé cumplimiento, aplicando de indicadores de gestión.

NO ES CUANDO	SI ES CUANDO
La opinión del auditor sobre la marcha general de la entidad sin base técnica.	La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.
Una revisión por un auditor de actividades fuera de su capacidad técnica	Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.
Un proceso de juicio sobre las decisiones diarias de los administradores y funcionarios.	Un proceso de evaluaciones que concluye con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.
Una evaluación aislada de acciones individuales.	Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.
Un examen dirigido a censurar la administración de las entidades.	Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.
Una fiscalización “administrativa” que busca encontrar únicamente irregularidades.	Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (eficiencia, efectividad y economía; ética y ecología).

Tabla 10. Qué es y qué no es auditoría de gestión

Fuente: Maldonado, Auditoría de Gestión (2011)

La auditoría de gestión es muy útil en la administración de una entidad o empresa para el crecimiento y permite realizar estudios profundos de áreas que requieren, puesto que analiza y entiende dónde está ubicada, cómo llegó hasta allí, de dónde partió y a dónde quiere llegar.

Elementos de Auditoría de Gestión

El grado de cumplimiento de los objetivos planificados se mide en Eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.

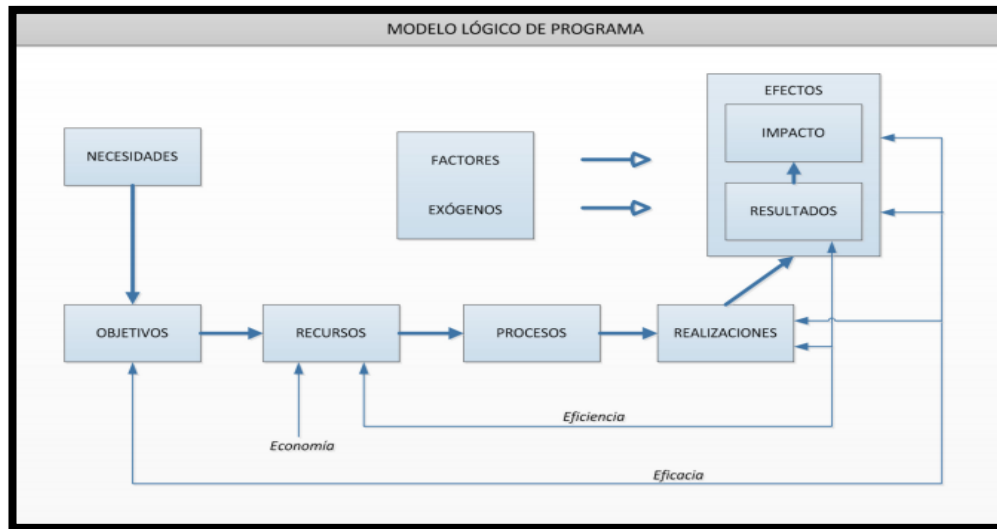


Gráfico 19. Modelo Lógico de Programa de Auditoría de Gestión

Fuente: Tribunal de Cuentas Europeo, Manual de Auditoría de Gestión, (2017).

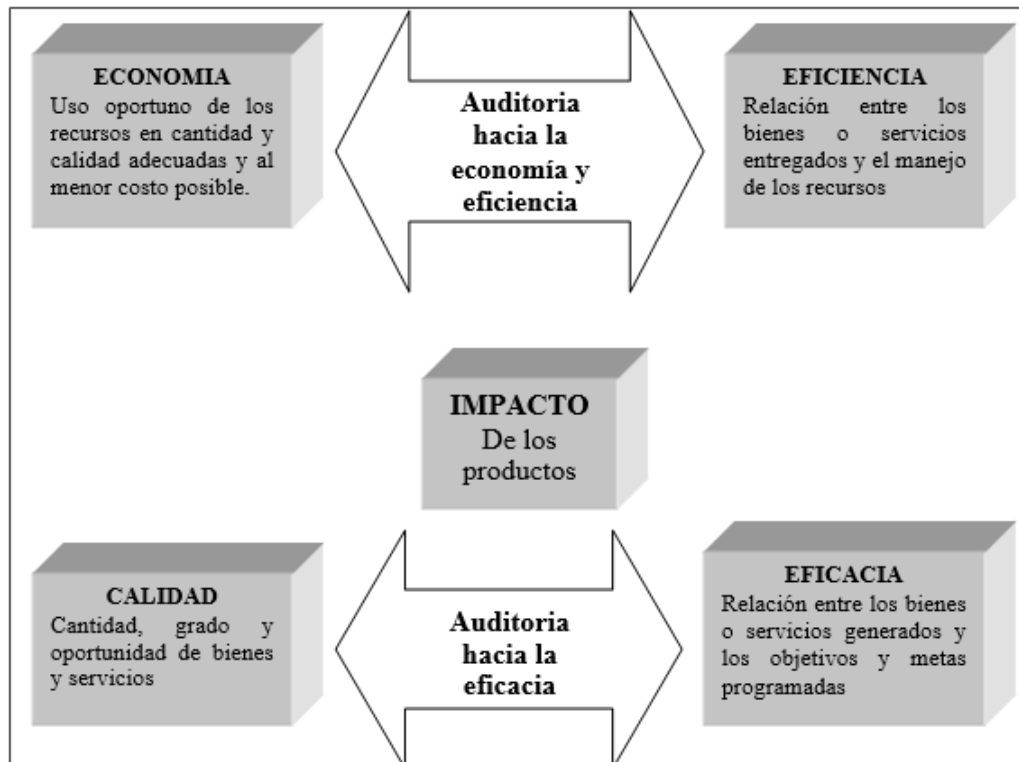


Gráfico 20. Interrelación de elementos de Auditoría de Gestión

Fuente: Ortega, Enfoque Metodológico para la Auditoría de Gestión, (2016).

Eficiencia.-

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos, o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir; se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs. (Rivera, 2014, pág. 46)

Aborda la utilización provechosa de bienes materiales, recursos tecnológicos, humanos y financieros, y tiempo.

Eficacia.-

La eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.
- Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios
- Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión. (Rivera, 2014, pág. 45)

La eficacia comprende de los objetivos que se ha llevado a cabo la entidad auditada y el grado de resultados alcanzados en relación de los pretendidos.

Economía.-

La economía se relaciona con los términos y las condiciones con las que las organizaciones adquieren sus recursos financieros, humanos, físicos o tecnológicos. Se obtiene la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad,

en la oportunidad y lugar apropiado, y al menor coste posible. (ISOTools, 2017, pág. 3)

Se refiere a los principios y prácticas administrativas razonables y directrices señaladas, donde debe existir la adquisición de bienes y servicios de calidad a menor precio.

Ética.- “Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.” (Rivera, 2014, pág. 46),

Comprende en las obligaciones, principios y la moral de las personas

Ecología.-

Implica la defensa y protección de la naturaleza y del medio ambiente. La auditoría de gestión requiere de la contabilidad ambiental. Articula indicadores de sostenibilidad ambiental en el contexto del desarrollo, establece sistemas de información que facilitan el control y la fiscalización de las acciones que afectan la condición de la naturaleza y el desarrollo nacional. (ISOTools, 2017, pág. 3)

Es el análisis y evaluación sobre el medio ambiente y su impacto; y la oferta de soluciones reales y potenciales.

Objetivos

Los objetivos que debe trazar un auditor es tener un punto de vista imparcial, habilidades y aplicar metodologías, a continuación se aprecia una figura sobre los objetivos fundamentales de la auditoría de gestión:

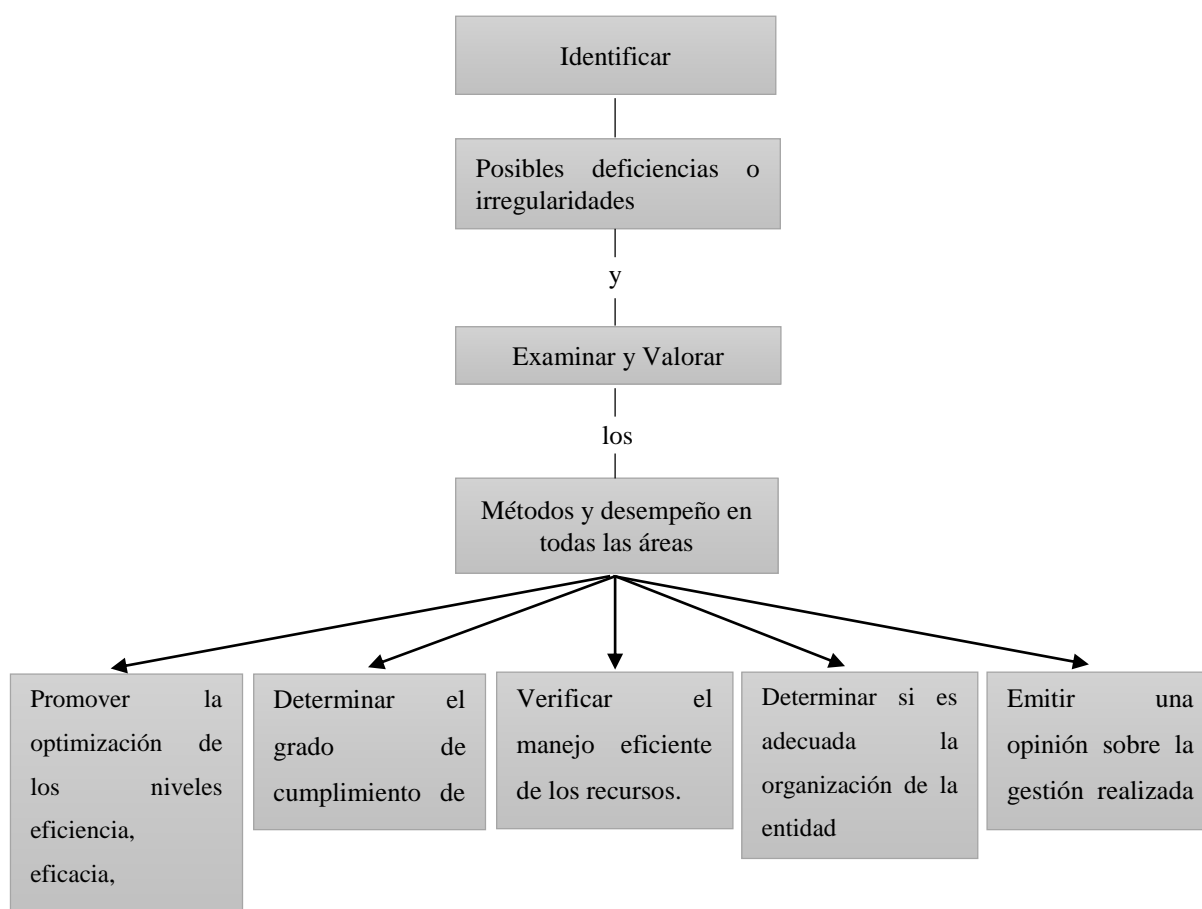


Gráfico 21. Principales Objetivos de la Auditoría de Gestión
Fuente: Manual de Auditoría de Gestión (2017)

“El objetivo de la auditoría de gestión es la utilización de los estados financieros como un medio, para informar sobre el logro de las operaciones económicas, eficientes y efectivas.” (Rivera, 2014, pág. 46).

Es esencial definir objetivos lo cual constituyen un instrumento para promover el crecimiento de entidades, a su vez, pueda detectar las áreas que tenga ineficiencia y si su estudio requiera profundizar no exista parámetros para hacerlo y emita acciones a tomar para rectificar las falencias, se puede mencionar algunos criterios para poder el logro de los objetivos:

Control.- “Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.” (Franklin, 2007, pág. 12).

Predestinado al cumplimiento de los objetivos de la entidad en la aplicación de la auditoría y la evaluación del comportamiento de la organización.

Productividad.- “Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa intuida por la organización..” (Franklin, 2007, pág. 12).

Gestión para optimar los recursos en un área o áreas, a fin de obtener mejores resultados a través de la revisión de cumplimiento de lo planificado (dinámica administrativa).

Organización.- “Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.” (Franklin, 2001, pág. 12)

Auditar, que es el proceso mediante el cual una empresa o profesional (auditor) independiente es contratado para recopilar información contable. Esta información es de valor para verificar que la empresa que está siendo auditada haya cumplido las normas contables.

Servicio.- “Representa la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativa con las expectativas y satisfacción de sus clientes.” (Franklin, 2007, pág. 12).

Constatación de proceso al cliente, es decir buena atención al consumidor y la satisfacción de este.

Calidad.- “Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.” (Franklin, 2007, pág. 12).

El proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar la extensión en la que

se cumplen los criterios que solicita la auditoría (ISOTools, Isotools. Blog Calidad y Excelencia, 2017).

La auditoría pueda incrementar el nivel de desempeño, teniendo claro las expectativas de la entidad.

Aprendizaje.- “Permite que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.” (Franklin, 2007, pág. 12).

“Dirimir ante todo el por qué y el para qué de lo que se pretende comunicar, precisamente porque interesa que lo mostrado se convierta en algo aprehendido por parte de todos los sujetos a quienes nos dirigimos” (Rue, 2002, pág 14).

Ayuda que la auditoría pueda transformar a la entidad impartiendo aprendizaje de esta y así los miembros puedan asimilar la información y tener pueda utilizarla como oportunidad de avance.

La toma de decisiones.- “Es el proceso por medio del cual se obtiene como resultado una o más decisiones con el propósito de dar solución a una situación. Pueden participar uno o más actores y se elige entre varias alternativas.” (EcuRed, 2015, pág. 1)

“Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.” (Franklin, 2007, pág. 12).

Es un sinónimo de selección de decisiones; a fin de minimizar riesgos, esto implica un proceso soporte a través de la auditoría que ayude a la trabajo de la entidad.

Alcance

Para (Álvarez, 2005), el alcance de auditoría de gestión es:

“Es aplicable a todo tipo de organismo en su totalidad, o bien, a alguna parte del mismo. Lo ideal es que sea abarcándolo todo, para evitar el peligro de no

concebir una idea clara de los problemas y de sus orígenes, pudiendo confundir, síntomas con causas.” (pág. 21)

La Auditoría de Gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica” (Maldonado, 2006, pág. 26).

La auditoría de gestión abarca a toda la entidad en sus diferentes departamentos y áreas, el auditor deberá tener conocimiento para analizar la estructura global de la entidad, la jerarquía, sistema comercial, financiero y administrativo; la operatividad, los recursos humanos, el entorno interno y externo, entre otros.

METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión necesita ser sistematizada al momento de elaborar el trabajo; la sistematización precisa un método de uso general aplicado en una área, una función, de una organización, y con la intención de un análisis profundo y detallado adecuadamente. Este estudio ayuda a la entidad a través, de los elementos analizados como.- diagnóstico detallado, determinación de fines y medios, indagación de las deficiencias, balance analítico, comprobación de la eficacia, proposición de soluciones, alternativas, y mejora de la circunstancia (Redondo, Llopart, & Durán, 1996).

La auditoría de gestión tiene el propósito de servir como marco de actuación en las diferentes fases de ejecución para que conduzcan de manera programada y sistematizada, con el fin de unificar criterios y, definir qué profundidad de revisión y aplicación de técnicas de análisis administrativo se realizará, para garantizar el manejo oportuno y objetivo de resultados, es decir; que se dé informe (Franklin, 2007).

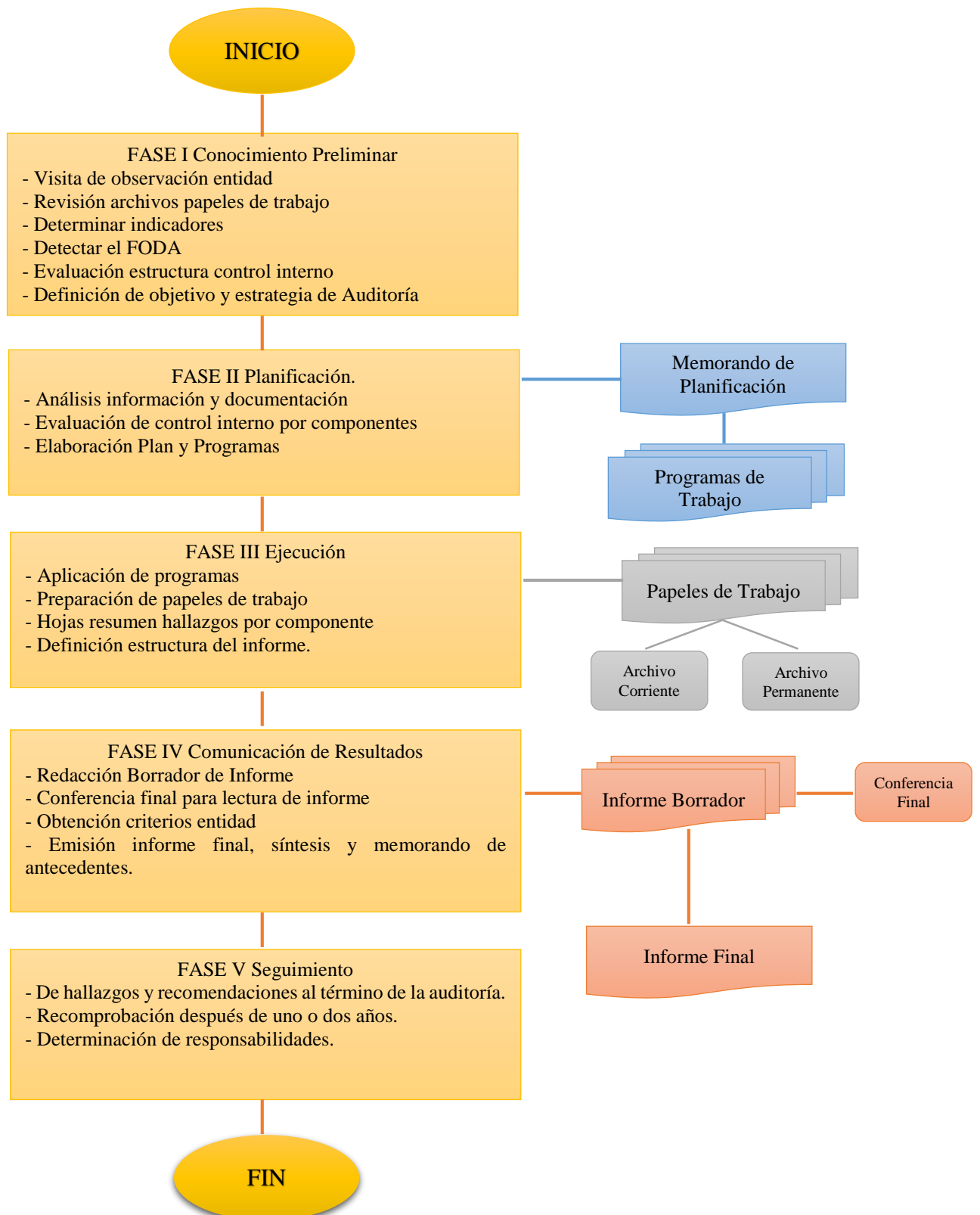


Gráfico 22. Metodología de Ejecución de Auditorías de Gestión. Flujo del Proceso.
Fuente: Andrade, Manual de Gestión (2000)

Para recabar y analizar los elementos probatorios, las auditorías de gestión pueden recurrir a una gran variedad de métodos, comúnmente utilizados en las ciencias sociales, como encuestas, entrevistas, observaciones y documentación escrita. Al seleccionar estos métodos, los auditores habrán de guiarse por el objetivo de la auditoría y las preguntas específicas a las que se debe responder. Deberá identificarse metodologías claras y sólidas, con el fin de obtener pruebas de auditorías suficientes, pertinentes y fiables, que permitan extraer conclusiones con una seguridad razonable. Se podrán emplear enfoques metodológicos diferentes en las distintas fases de auditoría y para fines diversos

Planeación

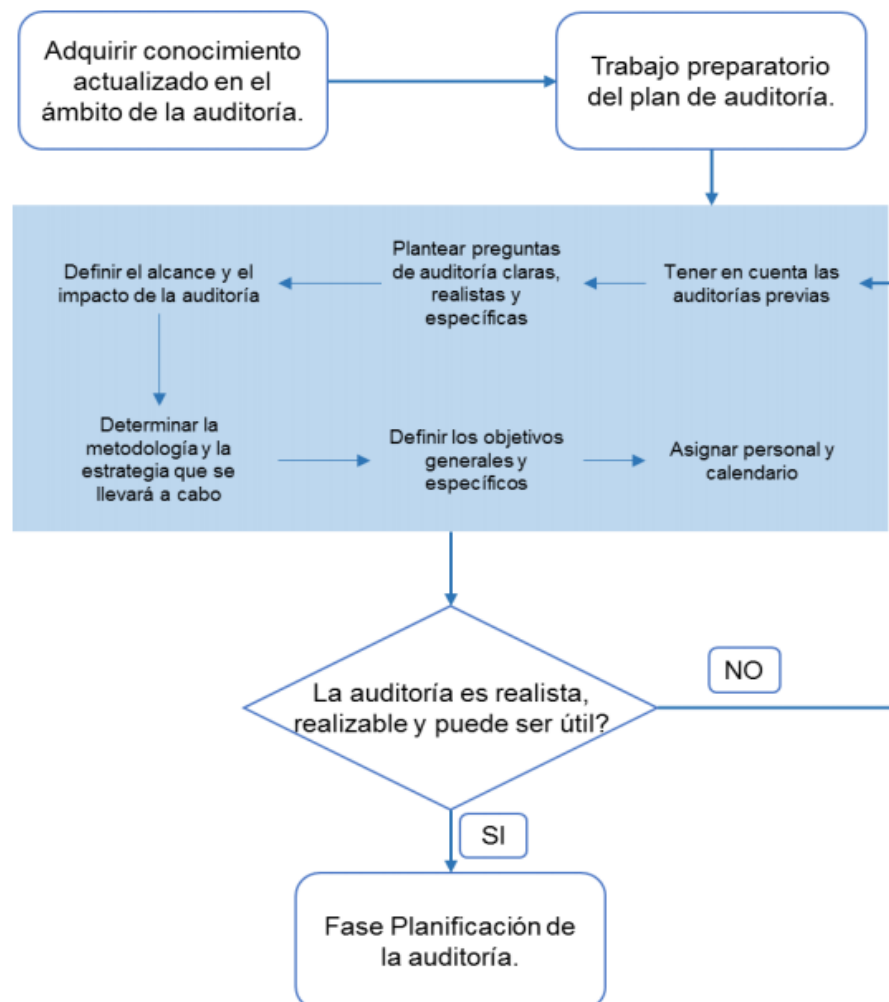


Gráfico 23. Esquema Fase Conocimiento Preliminar

Fuente: Ortega, Enfoque Metodológico para la Auditoría de Gestión, (2016).

La planeación en la metodología de la auditoría de gestión, mantiene un orden y establece metas, es primordial que los auditores tengan una planificación previa para el análisis de cada área de una entidad, de tal forma que el auditor pueda fortalecer la detección de ineficiencias, y emitir posibles soluciones hacia la administración de la entidad auditada, a través de recomendaciones, así; cubrir cada uno de los factores esenciales y que el diagnóstico sea suficiente, pertinente y relevante.

Objetivo.-

El objetivo principal de la planificación, consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva. La planificación permite identificar lo que debe hacerse en una auditoría, por quién y cuándo. (Contraloría del Ecuador, pág. 83)

“.....Establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tienen que prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos.” (Franklin, 2007, pág. 76).

Construye tareas para que se facilite a la instrumentación de la auditoría de una manera ordenada siguiendo la correspondiente secuencia del programa de auditoría; midiendo la efectividad de las tareas realizadas en la organización, con la intención de minimizar deficiencias y se lleve a cabo de forma eficiente, eficaz, de calidad y con excelencia el logro de operaciones.

Factores a Revisar.-

El auditor debe desarrollar una visión sistémica, es decir, comprender a la entidad y su entorno, además debe lograr una visión estratégica, analizar y comprender su misión, objetivos y metas así como cualquier otro elemento que defina la estrategia de la organización para generar los productos o servicios que de ella se requieren (De Armas, 2008, pág. 16)

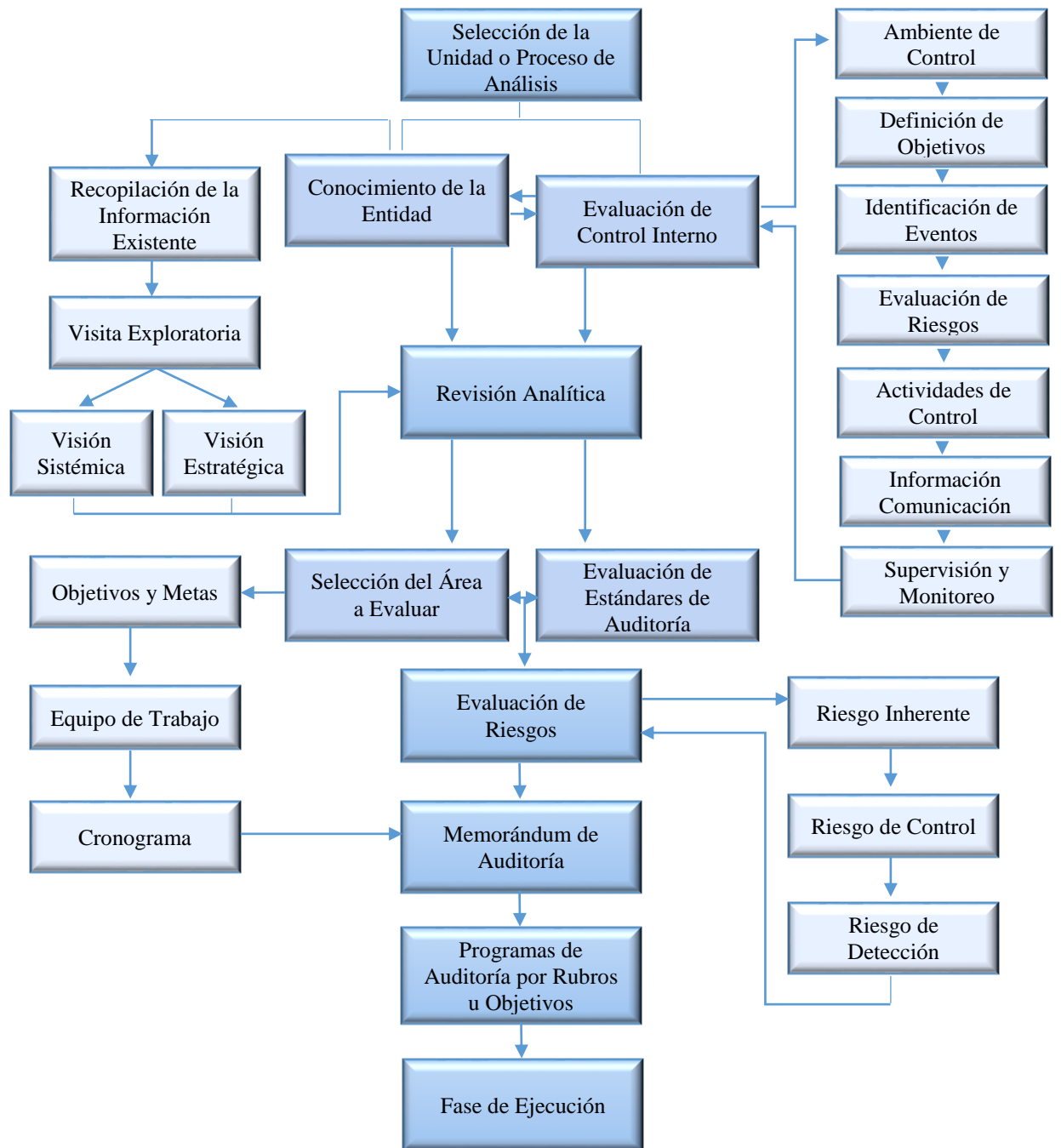


Gráfico 24. Fase de Planeación

Fuente: De Armas, Auditoría de Gestión. Conceptos y métodos (2008)

El auditor debe tener en cuenta.- la revisión de procesos administrativos y los elementos o factores específicos que conforman el negocio en marcha de la entidad, exigiendo atención, análisis y evaluación constante.

El trabajo del auditor también es profundizar las áreas que sean necesarias, la identidad de la gestión lleva a la orientación que el auditor debe realizar respecto al control interno con la finalidad de obtener confiabilidad y oportunidad de la información financiera, en relación al riesgo que mantiene la entidad.

Fuentes de Información.- “Representan las instancias internas y externas a las que puede recurrir para obtener información.” (Jimenez, 2013, pág. 1).

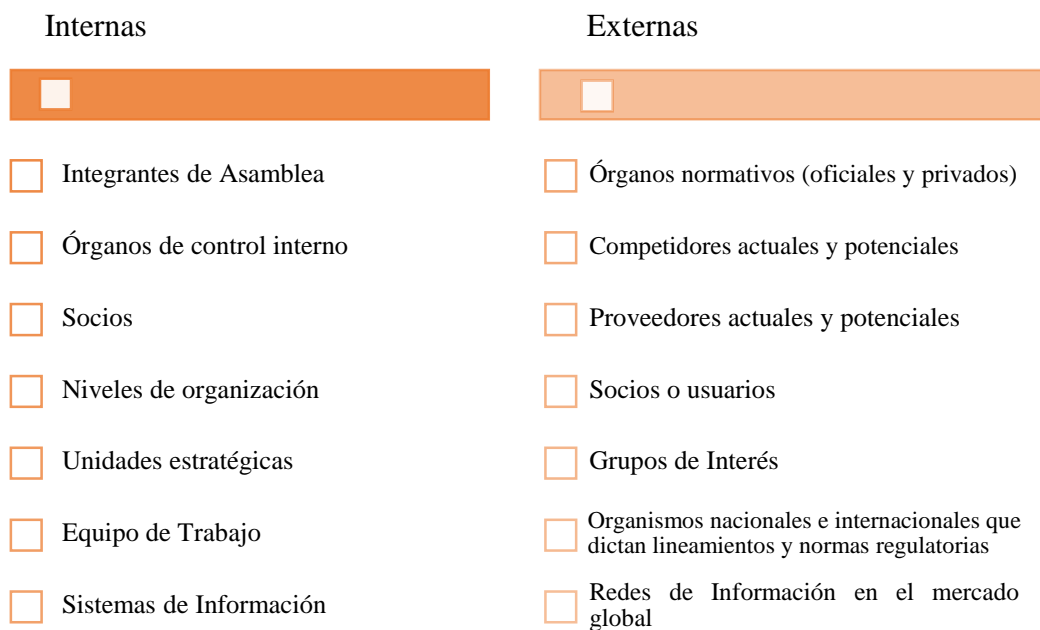


Gráfico 25. Fuentes de Información

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

Son las fuentes internas y externas que el auditor puede recurrir para obtener información, consecuentemente tiene papeles de trabajo.

Investigación Preliminar.- “consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.” (Andrade, 2000, pág. 129). El auditor debe tener en cuenta:

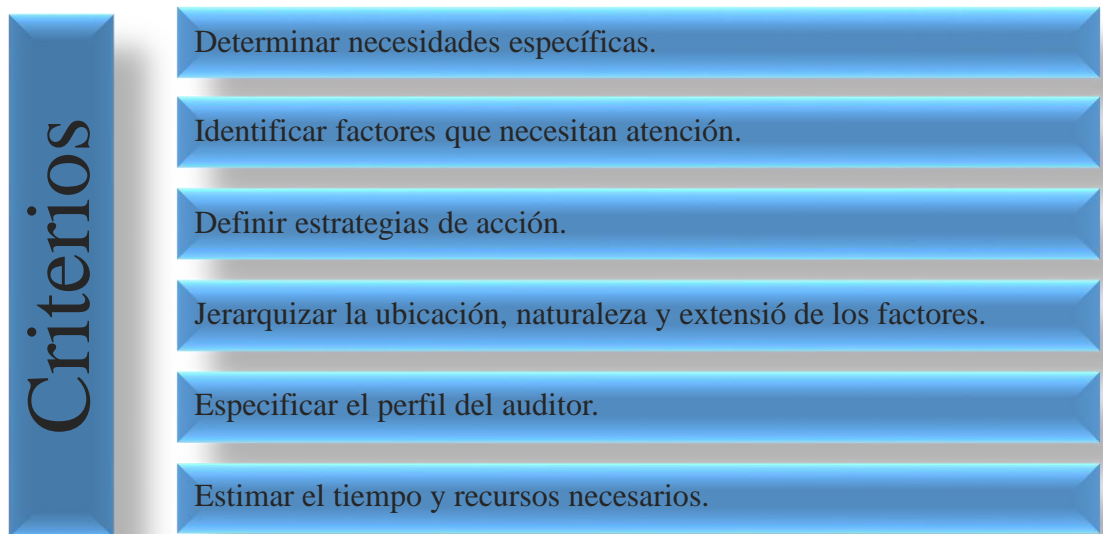


Gráfico 26. Criterios para la Investigación Preliminar

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

La entidad auditada debe cumplir con las siguientes actividades por parte del auditor:

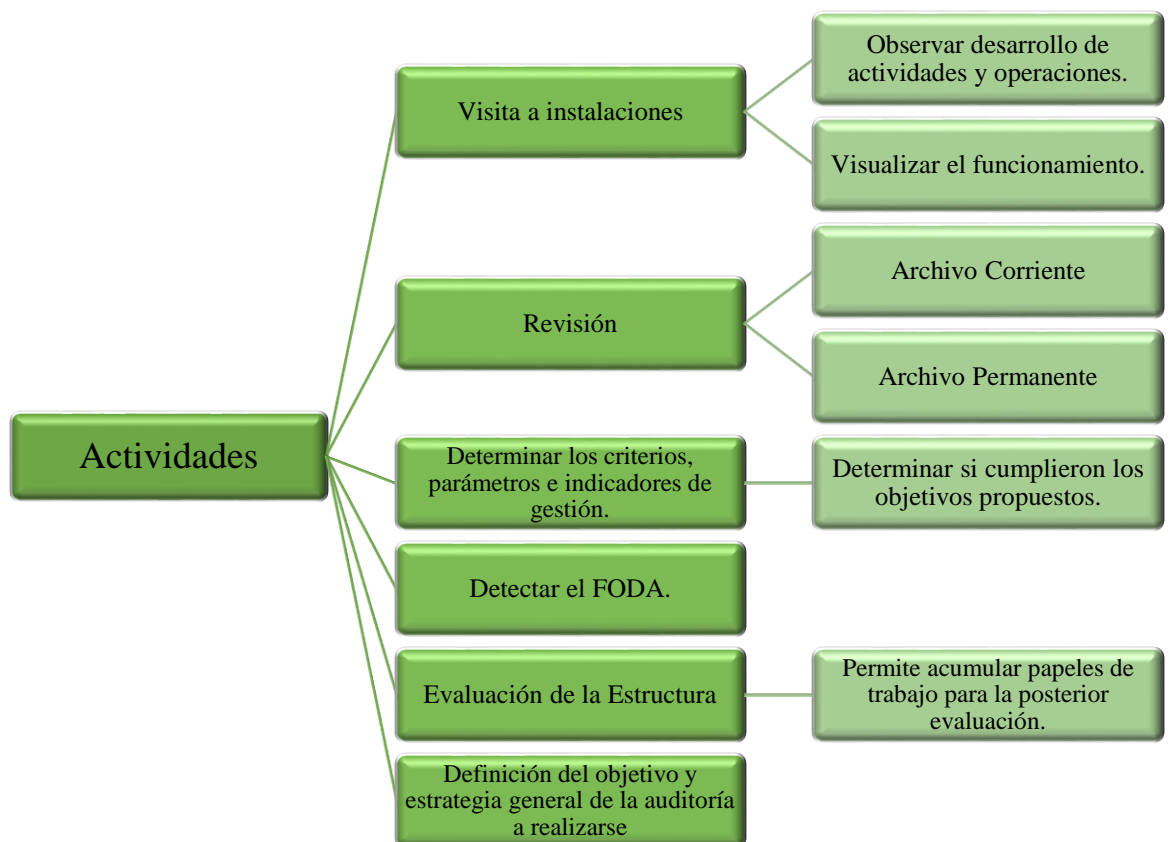


Gráfico 27. Actividades del Conocimiento Preliminar

Fuente: Andrade, Manual de Gestión (2000)

Para determinar la situación de la empresa o institución es necesario revisar la bibliografía técnica y legal, información de campo de trabajo y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad.

Preparación del Proyecto de Auditoría.- “La preparación y planificación de la auditoría es la fase más importante del proceso de auditoría, habida cuenta en ella se determinan los objetivos y el alcance de la evaluación.” (Alegre, 2006, pág. 24).

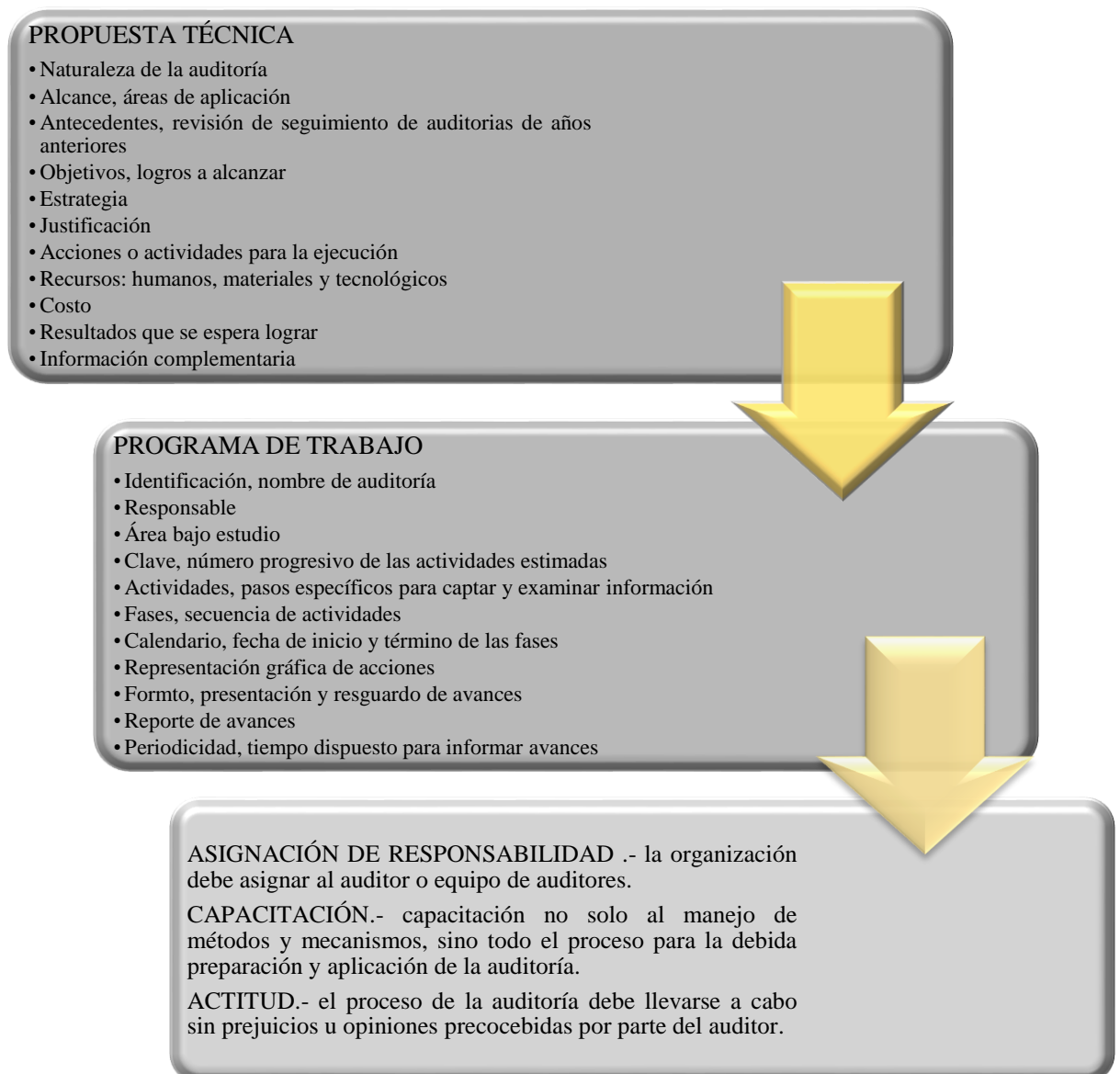


Gráfico 28. Preparación del Proyecto de Auditoría

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

En base a la información preliminar el auditor debe preparar la información para instrumentar la auditoría.

Diagnóstico Preliminar. -"el diagnóstico se fundamenta en la percepción que el auditor tiene de la organización como producto de su experiencia y visión. Se debe preparar un marco de referencia que fundamente la razón por la que surge la necesidad de auditar." (Franklin, 2007, pág. 81).

El auditor con la experiencia que mantiene en el ambiente organizacional y por ende en palpar la realidad y cultura de las entidades, puede insinuar subyacentes que muestran el comportamiento y desarrollo del trabajo. Para Franklin se deben considerar los siguientes elementos:

- Génesis de la Organización
 - Creación de la Organización
 - Cambios en su forma jurídica
 - Conversión del objeto de estrategias
 - Manejo de la delegación de facultades
- Infraestructura
 - Esquema de operación (procesos/funciones)
 - Modificaciones a la estructura organizacional
 - Programación Institucional
 - Nivel de desarrollo tecnológico
- Forma de Operación
 - Desempeño registrado
 - Logros alcanzados
 - Expectativas no cumplidas
 - Proceso de toma de decisiones
- Posición Competitiva
 - Naturaleza, dimensión y sector.
 - Competencias centrales
 - Clientes, proveedores y competidores. (Franklin, 2007, pág. 81)

El auditor ya teniendo un esquema básico de cómo se encuentra la entidad, debe identificar causas y efectos de los elementos a ser analizados, y sustentarlos criterios a fin de respaldar la auditoría:



Gráfico 29. Respaldos del auditor para el proceso de auditoría de gestión

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

El diagnóstico de una empresa o institución se puede segmentar en los siguientes rubros: Información general de la empresa, Planeación dentro de la empresa, Organización, Integración, Dirección, Control y Contabilidad, mencionando los puntos que requieren mayor atención por parte de la gerencia.

Instrumentación

“Es la etapa en la cual se seleccionan y aplican las técnicas de recolección más viables, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.” (Blandon, 2015, pág. 1).

“Se seleccionan y aplican las técnicas de recolección más viables, se eligen indicadores, manejo de los papeles de trabajo y evidencia, y la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz.” (Franklin, 2007, pág. 82).

Después de definir, preparar y sustentar las áreas a revisar en la auditoría de gestión, con sus respectivas fuentes de información se procede a instrumentar la auditoría.

Recopilación de Información.- “Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.” (Acuerdo 047-CG-2011, 2011, pág. 13)

Su enfoque es el registro de todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible su examen objetivo, de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o en otro caso suspenderla. (Blandon, 2015, pág. 1)

La recopilación de información debe enfocarse en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, caso contrario existiría errores de interpretación causando retrasos.

Técnicas de Recolección.-

Según Blandon (2015, pág. 1), “para recabar la información se necesitan la combinación de algunas técnicas:

- Investigación documental.
- Observación directa.
- Acceso a redes de información.
- Entrevista.
- Cuestionario.
- Cédulas.”

“Dentro de estas herramientas se encuentran las técnicas de recolección de información que no son más que procedimientos especiales utilizados por los auditores para obtener las evidencias necesarias y formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada.” (EcuRed, 2015, pág. 1).

Aplicación de programas detallados y específicos por cada componente que va a examinar el auditor, utilizando una variedad de técnicas: Investigación documental, observación directa, acceso a redes de información, entrevistas, cuestionarios y células.

- Investigación documental.-

Consiste en la localización, selección y estudio de la documentación que puede aportar elementos de juicio a la auditoría. Las fuentes documentales básicas que podemos encontrar:

1. Normativas
2. Administrativas
3. Mercado
4. Ubicación geográfica
5. Estudios financieros
6. Situación económica

Observación directa

En el acercamiento y revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones de trabajo y el clima organizacional imperante. Es recomendable que el auditor responsable presida la observación directa, y comente y discuta su percepción con su equipo de trabajo.

Acceso a redes de información

Permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo, entre otras, vía internet, Internet o Extranet, además de mantener una situación interactiva con el entorno. (Blandon, 2015, pág. 1)

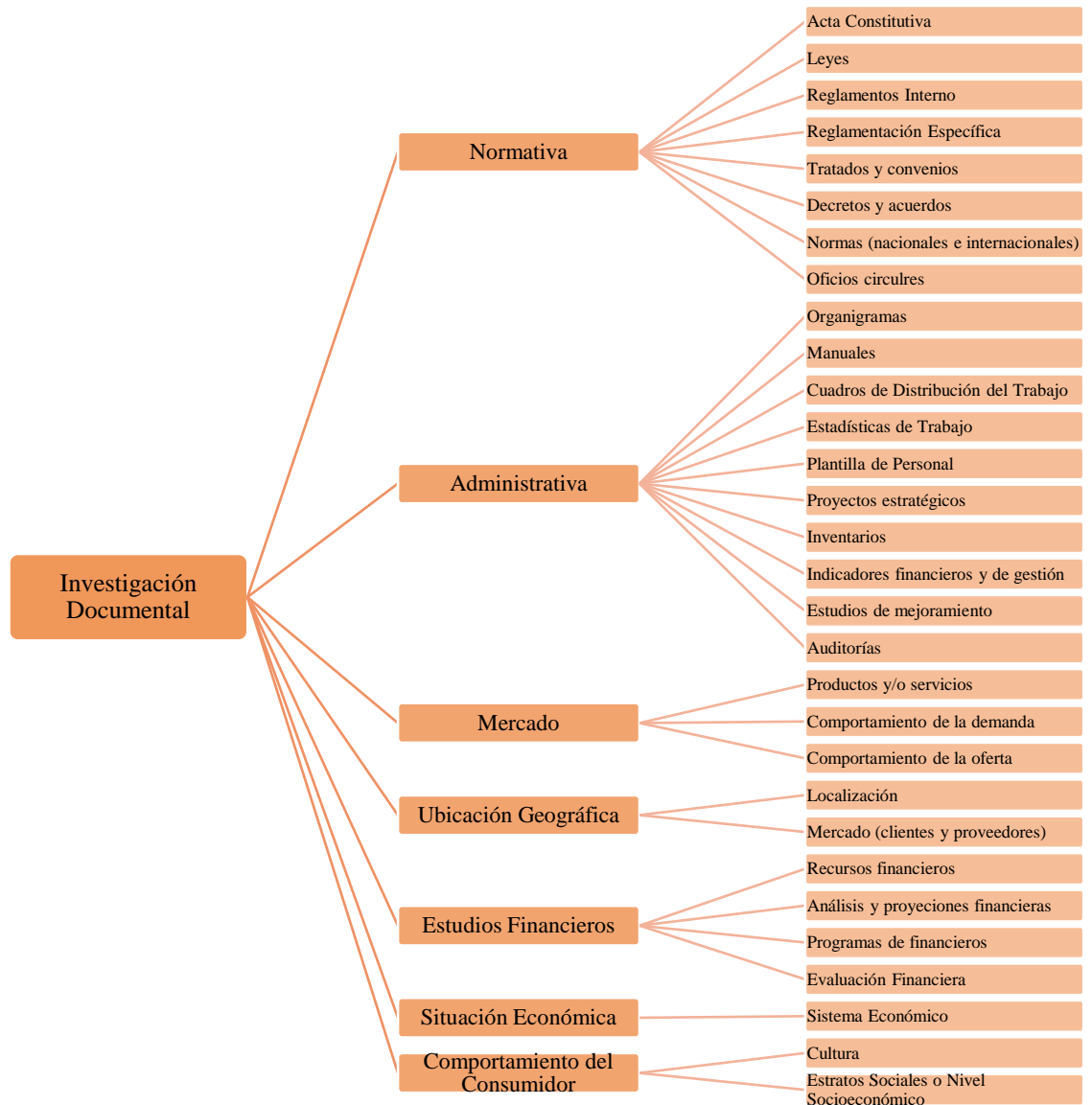


Gráfico 30. Fuentes Documentales Básicas

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

Esta técnica consiste en seleccionar y estudiar los documentos que pueden ayudar al auditor.

- Observación directa.-

La observación proporciona evidencia de auditoría sobre la realización de un proceso o procedimiento, pero está limitada al momento en el que tiene lugar la observación y por el hecho de que observar el acto puede afectar al modo en que se realiza el proceso o procedimiento. (NIA 500, pág. 6)

Consisten en verificar en la entidad auditada, en forma directa y paralela, como se desarrollan y documentan los procesos, procedimientos, controles, las instalaciones físicas, los movimientos diarios, la relación con el entorno, accionar de sus directivos, trabajadores, etc., permitiendo tener una visión de la organización desde el ángulo que el auditor necesita. Entre ellas está la Observación, Comparación y Revisión Selectiva (Blandon, 2015).

Esta técnica permite al auditor la revisión en el área física mirando el desarrollo del trabajo en la organización, los instrumentos que utilizan los auditores es: guía de observación, lista de chequeo y matriz de análisis.

- Acceso a redes de información.-

El acceso a redes, entre otras, intranet, extranet o query, permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo, lo que, a su vez, facilita el intercambio electrónico de datos y mantener una relación interactiva con el entorno. (Franklin, 2007, pág. 85)

Las auditorías juegan un papel relevante ya que permiten mostrar el estado en el que se encuentra la protección de la información y de los activos dentro de las organizaciones. Además, involucra la identificación, análisis y evaluación de debilidades en las medidas de seguridad que han sido aplicadas, así como de los componentes tecnológicos de la empresa. (Mendoza, 2015, pág. 1)

Consiste en la revisión de la redes, para detectar información de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del ramo e intercambiar datos y mantener una relación interactiva con el entorno. Algunas de estas redes son gratuitas y otras implican una inversión.-como pueden ser routers, switches, hubs, computadoras y dispositivos móviles

- Entrevistas.-

“Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas para obtener información. Este medio es de los más utilizado ya que se tiene contacto directo con el entrevistado, del que además de obtener respuestas se pueden percibir sus actitudes.” (UNID, 2011, pág. 4)

El auditor debe no perder de vista los siguientes puntos:

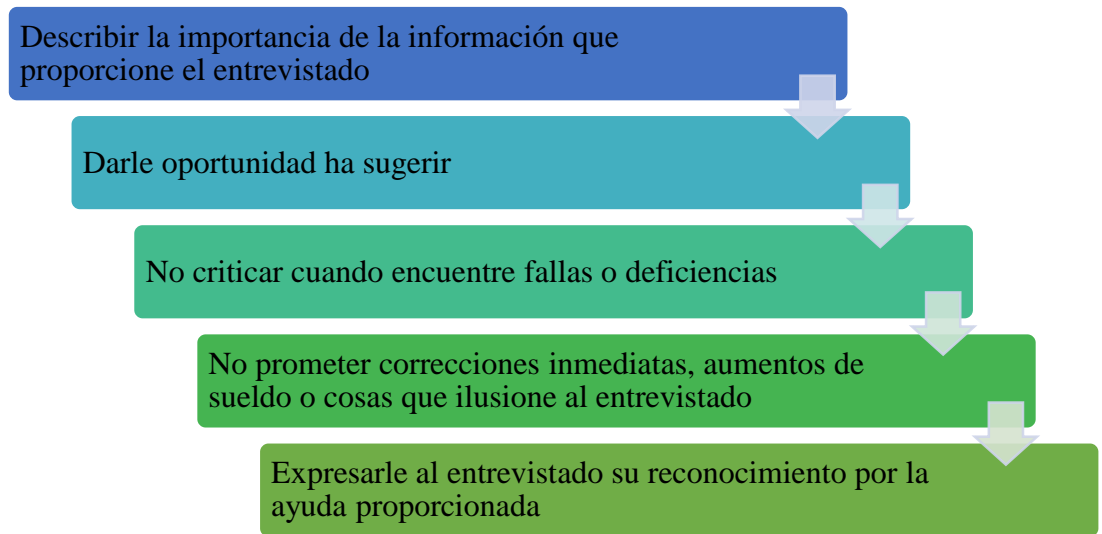


Gráfico 31. Puntos de Vista del Auditor en la Entrevista

Fuente: Anónimo, UAL, Auditoría Administrativa, (2011)

Su objetivo es obtener información de personas relacionadas con el área en revisión, las entrevistas ayudan a precisar y fortalecer información adquirida por otros medios.

- Cuestionarios.-

Están constituidos por una serie de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica; la información obtenida debe ser homogénea y su calidad depende de la estructura y forma de presentación. El cuestionario debe tener un orden lógico, redacción comprensible y evitar cargarlo con muchas preguntas, este debe expresar el motivo de su preparación. (Blandon, 2015, pág. 1)

Una forma común de la Auditoría Administrativa para obtener información es a base de cuestionarios, los cuales sirven como guía para

buscar contestación a interrogantes acerca del área en revisión. Las necesidades específicas y las circunstancias particulares del área bajo examen darán la pauta para formular los cuestionarios adecuados. (Anónimo, 2011, pág. 3)

Se utiliza cuestionarios para recolectar información de manera homogénea, y por medio de ellos se valorará el control interno y es una guía de contestación acerca del área en revisión.

- Células.-

Estas herramientas se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el objeto y alcance de la auditoría. Están integradas por formularios cuyo diseño incluye casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para revisión y análisis. (Franklin, 2007, pág. 86)

“Están conformados por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis.” (Blandon, 2015, pág. 1).

El auditor debe dominar la elaboración de células, ejercitando así su habilidad para analizar, comprobar y calificar los datos obtenidos, también debe aprender a leer e interpretar las cifras y datos de una contabilidad.

Medición.- “es determinar una cantidad comparándole con otra.” (De Armas, 2008, pág. 73).

“Hechos relacionándolos con una medida, la cual parte de los indicadores establecidos para el proceso administrativo y de los elementos específicos, así como del propósito estratégico y atributos fundamentales asociados con uno y otro.” (Blandon, 2015, pág. 1).

La medición tiene dos perspectivas: de forma y de fondo. Las escalas que se emplean cumplen con la función de garantizar la confiabilidad y validez de la información que se registra en los papeles de trabajo.

- Escalas de Medición.- las escalas deben cumplir una función que es garantizar confiabilidad y validez de la información que el auditor registra en los papeles de trabajo; puesto que, el manejo de enunciados, valores numéricos y matrices definen rangos de respuestas que rechazan la ambivalencia y centran los criterios para valorar de una forma objetiva la información, y a su vez servirá en las observaciones, conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría (Franklin, 2007).

“La construcción de una escala de medición implica adjudicar un valor a un conjunto de expresiones o juicios, que pueden ser positivos, negativos o neutrales que interpretan la manifestación individual del entrevistado ante una variable determinada.” (Barrera, 2015, pág. 1)

Una escala de medición es una caracterización de los objetos que se desea medir mediante una variable cuantitativa y una cualitativa. el uso de las escalas en la auditoría administrativa representa un recurso que complementa el proceso de captación de la información.

- Indicadores.-

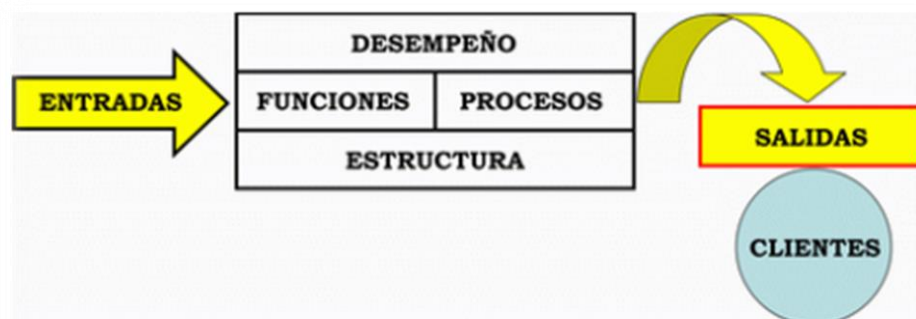


Gráfico 32. Diseño y Construcción de Indicadores
Fuente: (Anónimo), Indicadores de Gestión.

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto. (Acuerdo 047-CG-2011, 2011, pág. 22)

Los indicadores son un elemento indispensable de evaluación ya que indican, si cumple los objetivos y en qué nivel se encuentra la entidad en el área o componente que analiza el auditor.

- Indicadores de Eficacia.- “Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinando o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado” (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, pág. 94).

Eficacia es "la virtud, actividad y poder para obrar". "Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, el grupo es eficaz" (Salguero A. , 2006, pág. 53).

La eficacia valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Sabiendo que la eficacia es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programados con recursos existentes en un tiempo limitado.

- Indicadores de Eficiencia.- “Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin.” (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, pág. 94).

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de

energía y en el mínimo de tiempo posible. Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos. (Anónimo, pág. 94)

La eficiencia es el cumplimiento de objetivos, es decir; alcanzar los resultados proyectados con el mínimo de recursos que disponga la entidad.

- Indicadores de Efectividad (calidad).- La efectividad, significa cuantificación del logro de la meta, también es sinónimo de eficacia y se le define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea" (Salguero A. , 2006, pág. 53).

“La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos.” (Mora A. , 2008, pág. 87)

Este es el resultado del logro de la eficacia y eficiencia, relaciona las características de bienes o servicios en términos de calidad de acuerdo con la aceptación de los beneficiarios.

- Indicadores de economía.-

Los indicadores económicos nos muestran la situación actual de la economía del país y nos dan la información necesaria para predecir la tendencia que llevará en el futuro. Con el estudio de la economía podemos saber si esta se está expandiendo o por el contrario se contrae. (Calvarro, 2016, pág. 1)

Los indicadores económicos son medidas que pretenden reflejar de manera sintética, conjunta, aproximada, cuantitativa y generalmente cortoplacista los principales rasgos de la situación

y la actividad económica en un momento concreto o durante un periodo para un conjunto internacional, nacional, regional o sectorial. (Rubio, 2012, pág. 12)

Se basa a la realidad económica, es decir; mide y da resultados reales en relación de la economía que vive la entidad, permitiendo establecer comparaciones en el tiempo y espacio, teniendo como objetivo medir el grado en que las condiciones de adquisición de los inputs que han sido ventajosos para la entidad.

El auditor puede ayudar a la asignación de recursos para maximizar resultados, ayuda a determinar variables cuantitativas y cualitativas que sirvan de apoyo en la toma de decisiones de la administración.

- Indicadores de Productividad.- “Se utilizan para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.” (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, pág. 95).

Un índice de productividad puede utilizarse para comparar el nivel de eficiencia de la empresa, ya sea en su conjunto, o respecto de la administración de uno o varios recursos en particular. De acuerdo con estos objetivos, puede haber índices de productividad total, o índices de productividad parcial. (Anónimo, pág. 102)

La productividad es esencial en una entidad puesto que, estima una tarea, actividad o meta; se debe identificar el personal que interviene en la realización de un mismo fin en un período determinado.

- Indicadores de Impacto.- este indicador cuantifica valores de tipo político y social; permitiendo medir la cobertura que puede alcanzar la prestación de un servicio, su efecto en grupos sociales al que se dirige

y su incidencia producida en el entorno socio — económico; a su vez, también ayuda a la cuantificación del grado de cumplimiento de logro de objetivos y metas en el ambiente interno de la entidad (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011).

RELACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD CON LA RENTABILIDAD



Fuente: DE LA GARZA Toledo, Enrique y BELMONT Cortés, Edgar, *Teorías sociales y Estudio del Trabajo: nuevos enfoques*, Editorial Rubiè, Barcelona 2006, p. 323-325/

Gráfico 33. Relación de la Productividad con la Rentabilidad

Fuente: De La Garza & Belmont. *Teorías sociales y Estudio del Trabajo: nuevos enfoques*. (2006)

Miden los cambios que se esperan lograr al final del proyecto, e incluso más allá de su finalización, y que son definidos en su Propósito u Objetivo general.

Papeles de Trabajo.- Según Blandon (2015, pág. 1) menciona que:

Son los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, la información obtenida y conclusiones alcanzadas por el auditor.

Los papeles de trabajo deben incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de auditoría.
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.

- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo en su trabajo.
- Anotaciones sobre la información relevante.
- Ajustes realizados durante la ejecución.
- Lineamientos recibidos por área de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

“Documentación de auditoría: registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente de auditoría obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor (a veces se utiliza como sinónimo el término “papeles de trabajo”).” (NIA 230, pág. 3).

Constituyen el soporte llevado a cabo por el auditor, donde contienen comentarios, conclusiones y recomendaciones que posteriormente son incluidos en el informe del auditor. Los papeles de trabajo es la labor del auditor a través de etapas de planeación y ejecución.

Evidencias.- “El auditor diseñará y aplicará procedimientos de auditoría que sean adecuados, teniendo en cuenta las circunstancias, con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada.” (NIA 500, pág. 3).

“Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe. (Rivas Márquez, 2011, pág. 126)”

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

- Física.- los auditores deben tener evidencia física por observación directa, para apoyar sus conclusiones en lo que sea pertinente y posible. Los auditores obtienen evidencia física a través de: verificación física de efectivo, visitas a otros sitios del proyecto, inventarios, entre otros (De Armas, 2008).

“Muestra de materiales, mapas, fotos.” (Anónimo, pág. 59).

Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades. Se presenta a través de videos, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestra de materiales.

- Documental.- “Cheques, facturas, contratos, etc” (Anónimo, pág. 59).

“Se obtiene por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, resumen, etcétera.” (UNID, 2011, pág. 4)

Son los datos y la información que recoge el auditor, como: leyes, reglamentos, manuales, contratos, pólizas, facturas, informes de recepción y de pago, facturas, registros contables, expedientes y sistemas de información de gestión.

- Testimonial.- “obtenida de otros por medio de las declaraciones orales o escritas en respuesta a las preguntas a través de entrevistas.” (De Armas, 2008, pág. 95).

“Obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.” (Anónimo, pág. 59).

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

- Analítica.- “datos comparativos, cálculos, etc.” (Anónimo, pág. 59)

- Suficiente.- “la información debe ser suficiente para convencer a los lectores de la validez de los hallazgos, de la razonabilidad de las conclusiones y de la conveniencia de que acepten las recomendaciones.” (De Armas, 2008, pág. 112).
- Competente.- la información “debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada.” (Franklin, 2007, pág. 89).
- Pertinente.- debe tener coherencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones que realice el auditor (Franklin, 2007).

La evidencia analítica proviene del análisis y el razonamiento lógico del auditor, a partir de datos obtenidos previamente de cálculos, comparaciones, razonamientos, separación de la información en sus componentes.

Supervisión del Trabajo.- Para Blandon (2015, pág. 1):

La supervisión, en las diferentes fases de ejecución de la auditoría, comprende:

- Revisión del programa de trabajo.
- Vigilancia constante al trabajo de los auditores.
- Aclaración oportuna.
- Control de tiempo.
- Revisión oportuna y minuciosa de los papeles.
- Revisión final del contenido de los papeles de trabajo.

Para llevar a cabo la supervisión de forma consistente y homogénea, es conveniente observar los siguientes criterios:

- Asegurarse de que existe coincidencia en las líneas fundamentales de investigación.
- Monitorear constantemente el trabajo.
- Revisar el trabajo realizado y efectuar las observaciones.
- Efectuar cambios en el equipo auditor cuando prevalezcan actividades negativas.
- Celebrar reuniones periódicamente para mantener actualizados a los auditores.

Revisión del programa de trabajo.

Vigilancia constante y cercana al trabajo.

Aclaración oportuna de dudas.

Control del tiempo invertido de acuerdo con el estimado.

Revisión oportuna y minuciosa de los papeles de trabajo.

Revisión final del contenido de los papeles de trabajo (completos y cumplimiento con su propósito).

Gráfico 34. Supervisión en Diferentes Fases de Ejecución de la Auditoría

Fuente: Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio.2007

La Supervisión de trabajo debe ser constante para evaluar el desempeño del personal, que consiste en obtener y analizar la información necesaria y requerida; asegurándose que el personal realice correctamente las tareas a su cargo, obteniendo una información de calidad especificada en el tiempo señalado y con los recursos determinados.

Examen

Según Redondo, Llopart, & Durán_(1996, pág. 12) mencionan acerca del examen:

Una vez planificado el trabajo a realizar, se debe de proceder a la ejecución de todo lo planificado. En la ejecución debe realizarse un examen detallado de los datos sobre los que debe actuarse y comprende los muestreos, efectos observados, causas y evaluaciones de los distintos resultados. Este examen representa el desarrollo de la parte central de la auditoría y comprende las siguientes actuaciones:

- Recopilación de evidencias.
- Medidas del trabajo.
- Evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y economía.
- Evaluación de los esfuerzos hechos para mejorar los resultados conseguidos.

Todo ello debe conducir a la valoración de resultados y al análisis de las causas y de sus efectos, necesarios para la reducción posterior de las correspondientes conclusiones y resoluciones.

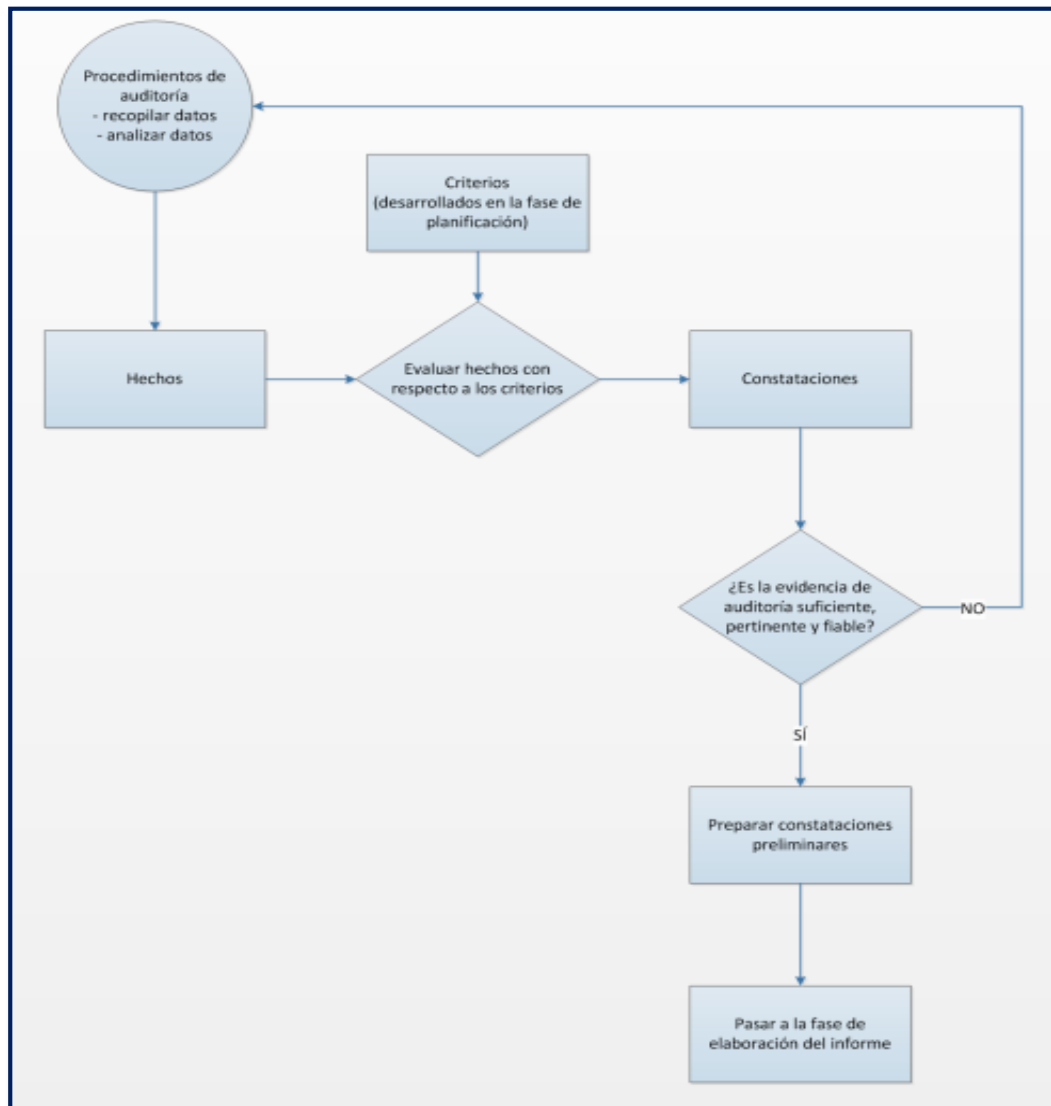


Gráfico 35. Fase de Examen

Fuente: Tribunal de cuentas europeas, Manual de Auditoría de Gestión, (2017).

La fase del examen de auditoría tiene lugar al momento de la planificación previa y de los documentos de planificación desarrollados en ese momento, debe llevarse a cabo por una persona o personas que tengan preparación técnica y la capacidad adecuada como auditores.

CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, l 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013, pág. 3)

El control interno es un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos ((Navarro & Ramos , 2016).

El control interno es un proceso diseñado para proporcionar razonabilidad en el logro de los objetivos relacionados con efectividad y eficiencia de operaciones, la confiabilidad en la presentación de información financiera y lograr la comunicación de leyes y políticas y evaluar su cumplimiento (examen y revisión).

Control interno es el mejor descrito como un proceso, efectuado por la junta directiva de una entidad, la dirección, y otro personal, diseñado para proporcionar el aseguramiento razonable que los objetivos deben relacionarse a operaciones, cumplimiento, e informes a ser alcanzados.

El control interno ayuda a la organización a entender los riesgos al logro de esos objetivos y cómo manejar riesgos a un nivel aceptable. Tener un sistema de control interno permite a la gestión mantenerse enfocada en las operaciones de la entidad y la búsqueda de sus objetivos de funcionamiento, mientras opera dentro de los parámetros de las leyes y regulaciones.

El control interno es un proceso, efectuado por los consejos, la administración, y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable del logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de reportes y el cumplimiento de los mismos (Mantilla, 2013).

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñán, 2011, pág. 1)

El control interno, elemento fundamental e indispensable en el transcurso del crecimiento de las entidades para facilitar la medición, análisis y mejora de la gestión de la institución siendo responsabilidad de consejo de vigilancia, auditor interno y externo.

Este es un factor clave para el cumplimiento de objetivos generales de organizaciones y debe tener una estructura orgánica y ubicación estratégica, que pueda revelar tendencias y circunstancias de la institución, permitiendo prevenir riesgos.

Objetivos

Hay tres categorías de los objetivos del control interno que permite que las entidades se centren en diferentes aspectos.

Objetivos Operativos.- La efectividad y eficiencia de las operaciones o actividades (objetivos básicos de la empresa), debe tener la certeza de que las actividades se cumplan a cabalidad con pequeño esfuerzo y utilización de recursos, este objetivo encierra metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos (Estupiñán, 2011).

“Se relacionan con las actividades que permiten alcanzar el mandato legal, la misión y visión institucional. Es decir, la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos institucionales.” (ASF, 2013, pág. 1).

Los objetivos operativos o también llamado objetivo de las operaciones, este objetivo corresponde a la efectividad y eficiencia de las operaciones que tiene la entidad, también incluye metas operacionales y desempeño financiero.

Objetivos de Información.-

Objetivos de la presentación de reportes – Corresponde a la presentación de reportes financiera interna y externa y a la presentación de reportes no-financieros y puede abarcar confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros términos tal y como son establecidos por reguladores, emisores reconocidos de estándares, o las políticas de la entidad. (Mantilla, 2013, pág. 100).

“Se refiere a la confiabilidad de los informes internos y externos. Estos se pueden agrupar en tres subcategorías:

- Informes Financieros Externos;
- Informes No Financieros Externos; y
- Informes Internos Financieros y No Financieros.” (ASF, 2013, pág. 1).

Confiabilidad, completitud y oportunidad de la elaboración y presentación de la información financiera y directiva, así sean que la presentación de la información sea intermedia o resumida, lo que debe existir es el desglose o detalle.

Objetivos de Cumplimiento.- “Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.” (COSO, 2013, pág. 3)

Dependiendo de la realidad de cada país, la evaluación de cumplimiento debe referirse a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades, tales como: Comisión de Valores u organismos de supervisión equivalente; Organismo Administrador de Tributos; Organismo de regulación monetaria (Banco Central); y, Organismos de supervigilancia del sector bancario y otros..... A pesar que el COSO no hace referencia en forma expresa acerca del requisito evaluar el cumplimiento de las políticas internas, se considera que este

concepto podría encontrarse implícito en el objeto de cumplimiento. (Fonseca, 2011, pág. 43)

Es el cumplimiento con las leyes, políticas, manuales y regulaciones aplicables dentro de la entidad, para tener la certeza que los recursos son desarrollados, estas deben ser dadas a conocer al personal; para que puedan asociarse como si fueren propias, de esta manera alcanzar el éxito de los objetivos.

Componentes del Control Interno

Según la Auditoría Superior de la Federación (2013, pág. 1) menciona sobre los componentes del control Interno:

Estos representan el nivel más alto en la jerarquía del Marco. Los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.

Cada Componente está asociado con Principios con características específicas. Estos Principios son los que respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución.

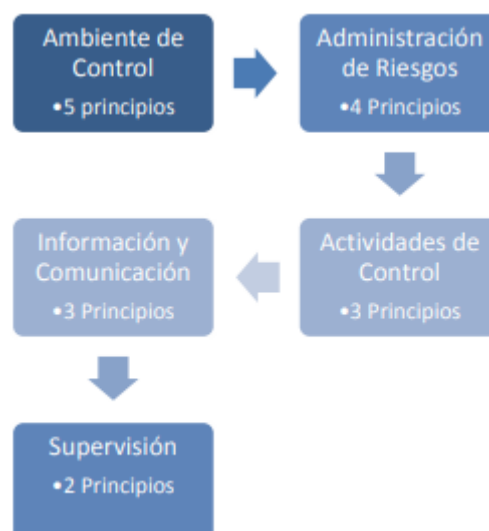


Gráfico 36. Componentes del Control Interno asociado con Principios

Fuente: Auditoría Superior de la Federación, Control Interno y la Institución, (2013).

La ISO 31000 mantiene una relación similar a los componentes del control interno según el COSO 2013, que se muestra a continuación:

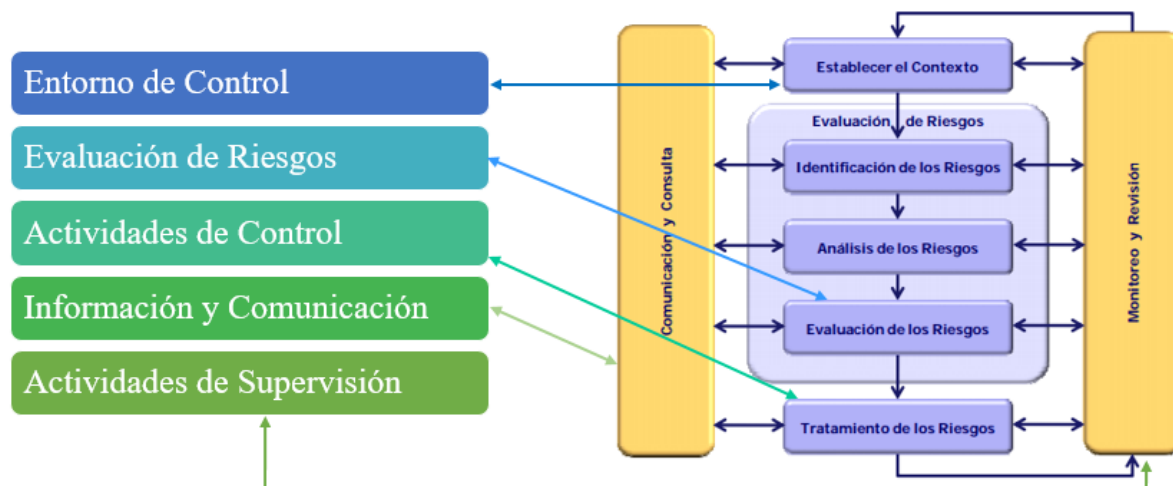


Gráfico 37. COSO E ISO 31.000
Fuente: (Linkedin ISO 31000 Risk Group).

Los componentes del control interno son cinco y se encuentran relacionados entre sí: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo.

Entorno de Control.-

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización..... El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. (COSO, 2013, pág. 4)

Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que

permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones (Escalante, 2014).

El consejo y la dirección son los que resaltan la convicción al realizar las cosas bien con respecto a la importancia del control interno y la conducta de los estándares esperados, los cuales deben contener integridad, valores éticos y estilo de gestión; es muy esencial la forma que los altos mandos asignen autoridades y responsabilidades, así la organización y el desempeño profesional puede crecer, lo cual surge la retención de profesionales competentes en la entidad; también, la firmeza en las medidas de evaluación del desempeño y los esquemas para incentivar responsabilidad por los resultados del desempeño una de ellas es la atención para sus empleados que emite el consejo de administración.

Evaluación de Riesgo.- “Evaluación de riesgos es el proceso general de identificación de riesgos, análisis de riesgos y evaluación de riesgos.” (ISO 31000, 2009, pág. 17).

La evaluación de riesgos es ayudar en la toma de decisiones, basada en los resultados de análisis de riesgo, acerca de los riesgos que necesitan tratamiento; en algunas circunstancias, se puede llevar primero la toma de decisiones y posteriormente la evaluación del riesgo. También la evaluación del riesgo puede dar lugar no a una decisión de tratar el riesgo, sino de mantener controles existentes.

Toda organización se enfrenta a riesgos internos y externos que pueden impactar sobre la consecución de sus objetivos. La evaluación de riesgos identifica riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y determina la forma en que la organización puede gestionarlos. (OECD, 2013, pág. 106)

Este componente identifica, analiza y administra los posibles riesgos que puede afectar al cumplimiento de los objetivos de una entidad y este acontecimiento actúa de forma

negativa. La evaluación del riesgo se evalúa a relación a niveles preestablecidos de tolerancia, así constituye la base para el gestionar.

Actividades de Control.- “Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.” (COSO, 2013, pág. 4)

Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones (Castañeda, 2014).

Las actividades de control son acciones determinadas a través de políticas y procedimientos, estos mecanismos sirven para afirmar el cumplimiento de sus objetivos; también las actividades de control conforman una parte principal de los elementos del control interno que están orientadas a minimizar riesgos que dificultan el desempeño de los objetivos: prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios, minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos, restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

Es necesario que todo el personal sin importar niveles mantenga responsabilidades, conociendo las tareas que debe realizar; por ende debe ser explicado, cuales son las funciones que le corresponde a cada individuo.

Información y Comunicación.- “Procesos continuos e iterativos que una organización, lleva a cabo para proporcionar, compartir y obtener información y para entablar un diálogo con las partes interesadas en relación con la gestión del riesgo” (ISO 31000, 2009, pág. 5)

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las

responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control (Gómez, Blanco, & Conde , 2013).

La información y comunicación cataliza el resto de componentes y están constituidos por métodos y procedimientos, y observaciones establecidas por la administración para registrar, procesar, sintetizar e comunicar sobre operaciones financieras realizadas diariamente en una entidad. Las organizaciones buscan la calidad de información que proporciona el sistema financiero para que exista la capacidad de adoptar decisiones necesarias y adecuadas para el control de las actividades. La comunicación involucra emitir información real acerca de roles y responsabilidades separadas implicadas en el control interno de la información.

Actividades de Supervisión.- “Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.” (COSO, 2013, pág. 5)

La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas (Vega & Nieves, 2016).

Las organizaciones utilizan las actividades de monitoreo para garantizar que la gestión del riesgo esté presente y funcione según lo diseñado, y la organización pueda identificar los cambios necesarios de manera oportuna. Las organizaciones usan evaluaciones continuas y separadas (periódicas), o alguna combinación de las dos para realizar el monitoreo de riesgo en los diferentes niveles de la entidad. Los resultados

se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por las entidades reguladoras, el consejo de administración o la administración, y las deficiencias detectadas se comunican a la administración o al consejo correspondiente.

La complejidad de riesgos en las entidades ha cambiado y ha ocasionado nuevos riesgos contra la integración de dirección con la estrategia y el funcionamiento, por lo que el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission); emitió el Resumen Ejecutivo de la Gestión de Riesgos Empresarial – Integración con Estrategia y Desempeño (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance), en Junio 2017; creando vínculos al control interno.

En el COSO ERM 2017, refina la importancia de la gestión de riesgos en la planificación estratégica y la integración de una entidad en todas las áreas, con cinco componentes que son: Gobierno y Cultura (Governance & Culture), Estrategia y Objetivo-Ajuste (Strategy & Objective-Setting), Desempeño (Performance), Examen y Revisión (Review & Revision); e Información, Comunicación e Informe (Information, Communication, & Reporting).



Gráfico 38. Gestión de Riesgo Empresarial

Fuente: COSO ERM 2017, Gestión de Riesgos Empresarial – Integración con Estrategia y Desempeño (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance); 2017.

Gobierno y Cultura (Governance & Culture).- “La gobernanza establece el tono de la organización, reforzando la importancia de, y estableciendo responsabilidades de supervisión para la gestión de riesgo empresarial. La cultura pertenece a valores éticos,

comportamientos deseados, y la comprensión del riesgo es la entidad.” (COSO-ERM, 2017, pág. 6).

Estrategia y Objetivo-Ajuste (Strategy & Objective-Setting).-

Gestión de riesgos empresariales, estrategia y objetivo de trabajo conjunto en el proceso de planificación estratégica. Se establece un apetito de riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos empresariales ponen en práctica la estrategia mientras sirvan como base para identificar, evaluar y responder al riesgo. (COSO-ERM, 2017, pág. 6)

Desempeño (Performance).- “Es necesario identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el logro de la estrategia y los objetivos empresariales. Los riesgos se priorizan por gravedad en el contexto del apetito por el riesgo.” (COSO-ERM, 2017, pág. 6).

Examen y Revisión (Review & Revision).- “Al revisar el desempeño de la entidad, una organización puede considerar qué tan bien funcionan los componentes de administración de riesgos corporativos a lo largo del tiempo ya la luz de los cambios sustanciales, y qué revisiones se necesitan.” (COSO-ERM, 2017, pág. 6).

Información, Comunicación e Informe (Information, Communication, & Reporting).- “La gestión de riesgos empresariales requiere un proceso continuo de obtener y compartir información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluyen hacia arriba, hacia abajo y en toda organización.” (COSO-ERM, 2017, pág. 6).

El Resumen Ejecutivo de la Gestión de Riesgos Empresarial – Integración con Estrategia y Desempeño 2017, no reemplaza el Control Interno – Marco Integrado 2013, los dos son diferentes y complementarios, puesto que algunos aspectos de control interno se desarrollan más, es decir; los cinco componentes y los principios se acomodan a puntos de vista diferentes y estructuras de operaciones; además el realce de estrategias y la toma de decisiones.

Relación entre Objetivos y Componentes

La relación puede ser representada por un cubo.

- Las tres categorías de objetivos – operativos, información y cumplimiento se encuentran representadas por las columnas.
- Los cinco componentes se encuentran ubicados en filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión (COSO, 2013).



Gráfico 39. Relación entre Objetivos y Componentes

Fuente: COSO 2013, Control Interno - Marco Integrado.

Los Objetivos del control interno con los componentes del mismo mantienen una relación muy estrecha, puesto que una entidad siempre va a buscar alcanzar con los objetivos y los componentes representan lo que se requiere para alcanzar dichos objetivos.

Relación Componentes y Principios

Para Galaz & Ruiz (2015, pág. 12) señalan:

Soportando los esfuerzos de las organizaciones sobre el cumplimiento de objetivos existen cinco Componentes del Control Interno.

Es importante considerar que el Control Interno es un proceso dinámico, iterativo e integral. Por lo tanto, el Control Interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente.

La relación entre los cinco componentes y los 17 principios, para un efectivo sistema de control interno son los siguientes:

COMPONENTES	PRINCIPIOS
Entorno de Control	1. Integridad y los valores éticos. 2. Ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento. 3. Estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades. 4. Compromiso a atraer, desarrollar y retener personas. 5. Retiene individuos comprometidos.
Evaluación de Riesgo	6. Especifica objetivos, la identificación y valoración de los riesgos. 7. Identifica y analiza los riesgos. 8. Considera la posibilidad de fraude. 9. Identifica y evalúa cambios.
Actividades de Control	10. Actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos. 11. Actividades de control generales sobre la tecnología. 12. Despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y Comunicación	13. Información relevante y de calidad. 14. Comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno. 15. Se comunica con grupos externos.
Actividades de Supervisión	16. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones. 17. Evalúa y comunica deficiencias de control interno.

Tabla 11. Relación Componentes - Principios

Fuente: COSO 2013, Control Interno - Marco Integrado.

De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno.

Ambiente de Control

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

Principio 2. El consejo de administración ejerce responsabilidad de supervisión y su conjunto rendimiento de controles internos.

Principio 3. La administración junto al Consejo de Administración establece estructuras, niveles de reporte y autoridad, y responsabilidad en la búsqueda de objetivos.

Principio 4. Demuestra compromiso para la competencia, es decir; a atraer, desarrollar y retener personal competente.

Principio 5. La organización hace cumplir con responsabilidades de control interno al personal que debe ser comprometido.

Evaluación de Riesgos

Principio 6. Especifica objetivos relevantes con suficiente claridad para identificar y valorar los riesgos relacionados con los objetivos.

Principio 7. Identifica y analiza los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos para determinar cómo deben administrarse.

Principio 8. Evalúa el riesgo por el posible fraude.

Principio 9. Identifica y analiza cambios importantes, que pueda impactar al sistema de control interno.

Actividades de Control

Principio 10. Selecciona y desarrolla actividades de control que ayudan a la mitigación de riesgos.

Principio 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología para apoyar el cumplimiento de objetivos.

Principio 12. Se implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos para que las políticas se cumplan.

Información y Comunicación

Principio 13. Usa información relevante y de calidad para armar el funcionamiento del control interno.

Principio 14. Comunica información interna para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 15. Comunica información externa con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.






Actividades de Supervisión

Principio 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes para comprobar si los componentes de control interno están presentes y en funcionamiento.

Principio 17. Evalúa y comunica deficiencias de control interno a los responsables apropiados, a fin de que tomen acciones correctivas.

Para complementar a los componentes anteriores, se detalla los cinco componentes de Control Interno en el Marco Actualizado, se consideran 20 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con cada componente, para un efectivo Sistema de Control Interno.

Los principios cubren desde el gobierno hasta la supervisión, siendo manejables en tamaño, y describen prácticas aplicables en diferente tipo de organizaciones sin importar la dimensión, el tipo o sector donde se ubique. También la adhesión a los principios proporciona a la administración y al consejo una expectativa razonable que la entidad pueda entender y se esfuerza de manejar los riesgos asociados con su estrategia y objetivos de negocio (COSO-ERM, 2017).

 Gobierno & Cultura	 Estrategia & Objetivo-Ajuste	 Desempeño	 Examen & Revisión	 Información, Comunicación & Informe
1.- Ejercicios de Supervisión del Riesgo de la Junta. 2.- Establece las Estructuras Operativas. 3.- Define la Cultura Deseada. 4.- Demuestra Compromiso con	6.- Analiza el contexto empresarial. 7.- Define el Apetito de Riesgo. 8.- Evalúa Estrategias Alternativas.	10.- Identifica el Riesgo. 11.- Valora la Severidad del Riesgo. 12.- Prioriza los riesgos.	15.- Evalúa el cambio sustancial. 16.- Evaluaciones Riesgo y Desempeño. 17.- Prosigue la mejora en la gestión de riesgos empresariales.	18.- Aprovecha Información y Tecnología. 19.- Comunica Información de Riesgo. 20.- Informes sobre Riesgo, Cultura y Desempeño.

los Fundamentales. 5.- desarrolla y retiene individuos capaces.	Valores Atrae,	9.- Objetivos de Negocios.	Formula de	13.- Implementa las Respuestas del Riesgo. 14.- Desarrolla la vista Portafolio.		
--	-------------------	-------------------------------------	---------------	---	--	--

Tabla 12. Relación Componentes y Principios

Fuente: COSO ERM 2017, Gestión de Riesgos Empresarial – Integración con Estrategia y Desempeño (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance); (2017).

Gobierno y Cultura (Governance & Culture)

Principio 1. Ejercicios de Supervisión del Riesgo de la Junta.- supervisión de las estrategias y el cumplimiento de las responsabilidades de la gobernanza para ayudar a la administración a lograr la estrategia y objetivos.

Principio 2. Establece las Estructuras Operativas.- ayuda a la búsqueda de objetivos estratégicos y comerciales.

Principio 3. Define la Cultura Deseada.- la organización define los comportamientos deseados que caracterizan la cultura deseada de la entidad.

Principio 4. Demuestra Compromiso con los Valores Fundamentales.- la organización demuestra compromiso hacia los valores.

Principio 5. Atrae, desarrolla y retiene individuos capaces.- construcción de capital humano en la alineación con la estrategia y los objetivos comerciales.

Estrategia y Objetivo-Ajuste (Strategy & Objective-Setting)

Principio 6. Analiza el contexto empresarial.- la organización considera los efectos potenciales del contexto comercial en el perfil de riesgo.

Principio 7. Define el Apetito de Riesgo.- apetito por el riesgo en el contexto de la creación, preservación y realización de valor.

Principio 8. Evalúa Estrategias Alternativas.- la organización evalúa estrategias alternativas e impacto potencial en el perfil de riesgo.

Principio 9. Formula Objetivos de Negocios.- la organización considera el riesgo al establecer los objetivos comerciales en varios niveles que alinean y apoyan la estrategia.

Desempeño (Performance)

Principio 10. Identifica el Riesgo.- organización identifica el riesgo que impacta el desempeño de la estrategia y los objetivos del negocio.

Principio 11. Valora la Severidad del Riesgo.- la organización evalúa la gravedad del riesgo.

Principio 12. Prioriza los riesgos.- la organización prioriza los riesgos como base para seleccionar las respuestas a los riesgos.

Principio 13. Implementa las Respuestas del Riesgo.- la organización identifica y selecciona respuestas de riesgo.

Principio 14. Desarrolla la vista Portafolio.- desarrolla y evalúa una vista de riesgo de la cartera.

Examen y Revisión (Review & Revision)

Principio 15. Evalúa el cambio sustancial.- identifica y evalúa los cambios que pueden afectar sustancialmente la estrategia y los objetivos comerciales.

Principio 16. Evaluaciones Riesgo y Desempeño.- revisa el desempeño de la entidad y considera el riesgo.

Principio 17. Prosigue la mejora en la gestión de riesgos empresariales.

Información, Comunicación e Informe (Information, Communication, & Reporting).

Principio 18. Aprovecha Información y Tecnología.- la entidad aprovecha los sistemas de información y tecnología de la entidad para respaldar la gestión del riesgo empresarial.

Principio 19. Comunica Información de Riesgo.- utilización de canales de comunicación para respaldar la gestión de riesgos empresariales.

Principio 20. Informes sobre Riesgo, Cultura y Desempeño.- la organización informa sobre el riesgo, la cultura y el rendimiento en múltiples niveles y en toda la entidad.

Efectividad de Control Interno

“Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos.” (COSO, 2013, pág. 8).

Para que un sistema de control interno sea efectivo, los principios deben estar presentes, funcionando y operando de manera integrada. La entidad también debe considerar de manera potencial el fraude al momento de evaluar los riesgos para el logro de los objetivos (Cotton, Johnigan, & Givars, 2016).

Al momento que la entidad establezca que el control interno es seguro, la administración y el consejo de administración tendrán la plena seguridad de: llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes; en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia, al momento impactos significativos de eventos externos y mitigar su impacto a nivel aceptable; preparar informes de conformidad con reglas, regulaciones, normas aplicables u objetivos específicos de la entidad; y el cumplimiento con las leyes, regulaciones, reglas y normas externas.

Limitaciones

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o produzcan sucesos externos que puedan hacer que una organización no logre sus objetivos operacionales; es decir, inclusive en un sistema de control interno efectivo puede existir falencias (COSO, 2013).

- *Objetivos inadecuados.*- la falta de establecer objetivos y metas que guíen y orienten el trabajo de todo el personal que conforma la entidad, es una condición previa para el control interno (Pérez, 2017).
- *Error de criterio profesional.*- el criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos o desvíos.
- *Error humano.*- El control interno normalmente sirve de guía a los tipos previstos de transacciones, en lugar de las transacciones inesperadas que es

donde viene el error humano, causado por descuido, distracción, falta de comprensión de instrucciones o errores de juicio.

- *Tamaño del Personal.*- para la aplicación correcta de controles internos, la entidades deben separar de forma efectiva las funciones del personal; con un pequeño equipo, las organizaciones pueden tener que establecer controles de compensación para evitar la fatiga, malos entendidos, errores humanos y el estrés. Las vacaciones o el descanso promueven la capacidad cruzada para enseñar roles y ayuda a los empleados a evitar la fatiga (Rennels, 2018).
- La capacidad de gestión de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante conspiración entre ellos.
- Acontecimientos externos fuera de control de la organización (COSO, 2013).

Para el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2013, pág. 8) menciona que el:

Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el control interno.

- El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- Errores productos del error humano.
- Posibilidad de anulación de controles por la gerencia.
- Posibilidad de burlar controles por la colusión entre distintos actores.
- Factores externos más allá del control de la entidad.

Las entidades establecen controles internos para proporcionar una seguridad razonable de la rentabilidad y del cumplimiento de los objetivos, que permite a la gestión hacer frente a un entorno económico que cambia rápidamente, aumentar la eficiencia y reducir la pérdida de activos.

Las limitaciones del control interno impiden que el consejo y la administración tengan seguridad absoluta del logro de los objetivos de la entidad, es decir; el control interno proporciona seguridad razonable pero no absoluto. La administración debe ser sensato

cuando selecciones, desarrolle y despliegue los controles para minimizar en la medida posible estas limitaciones.

Uso del Control Interno – Marco Integrado

Para que el control interno proporcione seguridad razonable, es muy importante el desempeño de las partes interesadas:

Consejo de Administración.-

El Consejo de Administración y/o Consejo Consultivo tiene como objetivo, entre otros, orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los accionistas a través del control de la alta dirección, actuando así como órgano intermedio entre accionistas y equipos directivos. (Trissa Strategy Consulting, 2014, pág. 1)

Los miembros del consejo deben analizar la alta dirección del estado del sistema de control interno de la entidad y efectuar su supervisión, según sea necesario. La alta dirección tiene cuentas para el control interno del consejo de administración, y esto debe establecerlas políticas y expectativas sobre cómo deben examinarse los miembros del consejo el control interno. (COSO, 2013, pág. 9)

Los integrantes del consejo conjuntamente con la administración deben analizar el estado del sistema de control interno de la entidad y efectuar según la necesidad el respectivo monitoreo. La administración debe proporcionar cuentas del control interno al consejo de administración, y este a su vez debe establecer las políticas necesarias acerca de cómo deben supervisar el control interno los integrantes del consejo. El consejo de administración es responsable de proporcionar supervisión de los riesgos de la gestión del riesgo empresarial.

El consejo de administración debe estar informado sobre los riesgos, para evaluar el control interno, tomar medidas para mitigar riesgos y deficiencias, y revisar como la dirección evalúa la efectividad del sistema de control interno de la entidad.

Alta dirección.- “La alta gerencia evalúa el programa de gestión de riesgo de la entidad en relación con el control de riesgos, centrándose en cómo la organización aplica los cinco principios en apoyo de su programa de gestión de riesgo” (Cotton, Johnigan, & Givars, 2016).

Debe evaluar el sistema de control interno de la entidad en relación con el Marco, centrándose en cómo la organización aplica los principios esenciales para respaldar los componentes del control interno. Si la dirección ha aplicado la edición de 1992 del Marco, primero debe revisar los cambios realizados a esta versión (como se indica en el Apéndice F del Marco), Y considerar las implicaciones de dichos Cambios en el Sistema de control de interno de la entidad. La dirección puede considerar la utilización de las Herramientas Ilustrativas como parte de esta comparación inicial y como evaluación continua de la efectividad general del sistema de control interno de la entidad. (COSO, 2013, pág. 9)

La administración debe evaluar el sistema de control interno de la entidad, centrándose en cómo la organización aplica los principios para respaldo de los componentes del control interno.

Otros miembros de la dirección y del personal.-

Los directivos y demás personal deben revisar los cambios realizados en esta versión y evaluar las implicaciones de los cambios en el sistema de control interno de la entidad. Complementariamente, deben valorar como están llevando a cabo sus responsabilidades en relación al Marco e ideas intercambiables con otros profesionales de mayor rango para fortalecer el control interno. (COSO, 2013, pág. 10)

Los gerentes y otro personal consideran cómo están llevando a cabo sus responsabilidades y discuten con profesionales superiores para intercambiar ideas y fortalecer los controles de riesgo; también analizan cómo los controles existentes afectan al sistema de control interno, a través; de los principios de los componentes.

Audidores internos.- los auditores internos revisan sus planes de auditoría interna y cómo se aplican los planes a los programas de gestión de riesgos, las evaluaciones y cualquier informe sobre la gestión del riesgo de fraude y el sistema de control interno de la entidad (Cotton, Johnigan, & Givars, 2016).

Deben revisar los planos de auditoría interna y cómo se aplica la edición de 1992 del Marco. Los auditores electrónicos también deben revisar en detalle los cambios realizados en esta versión y considerar las posibles consecuencias de estos cambios en los planos de auditoría, en las evaluaciones y en cualquier otra información genérica sobre el sistema de control interno de la entidad. (COSO, 2013, pág. 10)

El auditor interno ejerce dentro de las empresas, no tiene responsabilidades de gestión para garantizar su independencia y objetividad. Tienen conocimientos profundos de la cultura de la empresa, los sistemas y los procesos de control. Es personal interno de la empresa o institución, con la que mantiene un contrato laboral. Su destino es la Dirección y los responsables del gobierno de la empresa auditada

Audidores externos.-

El auditor externo es contratado para auditar o examinar la efectividad del control interno sobre la información financiera del cliente, además de auditar los estados financieros de la entidad. Los auditores pueden evaluar el sistema de control interno de la entidad en relación con este Marco, centrándose en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno. (COSO, 2013, pág. 10)

Según Salguero (2016, pág. 1) los auditores externos deben “planificar la auditoría, establecer los programas de trabajo, ejecutar las pruebas de auditoría y en base a las conclusiones y al juicio profesional, emitir el Informe de Auditoría. Algunas de las pruebas incluyen la evaluación del control interno.”

Los auditores externos brindan a la gerencia y al consejo de administración una visión única, independiente y objetiva que puede contribuir al logro de una entidad de su estrategia y objetivos comerciales.

El auditor externo examina la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera de la entidad, incluyendo los estados financieros. Los auditores, al igual que la administración pueden manejar herramientas explicativas como parte de la evaluación de la efectividad del sistema de control interno; con respecto a las deficiencias en la gestión y el control del riesgo de la entidad, atraen más atención del auditor y las recomendaciones de mejora.

Otras organizaciones profesionales.- “Otras organizaciones profesionales que proporcionen orientación sobre las operaciones, información y el cumplimiento pueden valorar sus normas y directrices” (COSO, 2013, pág. 10).

Personal que labora en diferente tipo de instituciones que corroboren al cumplimiento de operaciones, información y el cumplimiento de las normativas que ayuden a mejoramiento del control interno.

Educadores.-“El educador es un elemento del acto educativo concreto; es una persona que actúa sobre uno o varios individuos concretos con el propósito de elevarlos a una mayor perfección. El maestro es un educador profesional.” (Encalada, 2014, pág. 6).

“Basándonos en la premisa de que este Marco adquiere una amplia aceptación, sus conceptos y modos de vida están presentes en los currículos y programas académicos de los centros universitarios.” (COSO, 2013, pág. 10)

La amplia aceptación del marco integral por sus conceptos y términos encontrará su camino en los currículos universitarios y programas académicos.

2.1.2.3 Fundamentación Científico – Técnica de la Variable Dependiente: Riesgo Operativo

GESTIÓN POR PROCESOS

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y la eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (9001:2015, 2015, pág. 8)

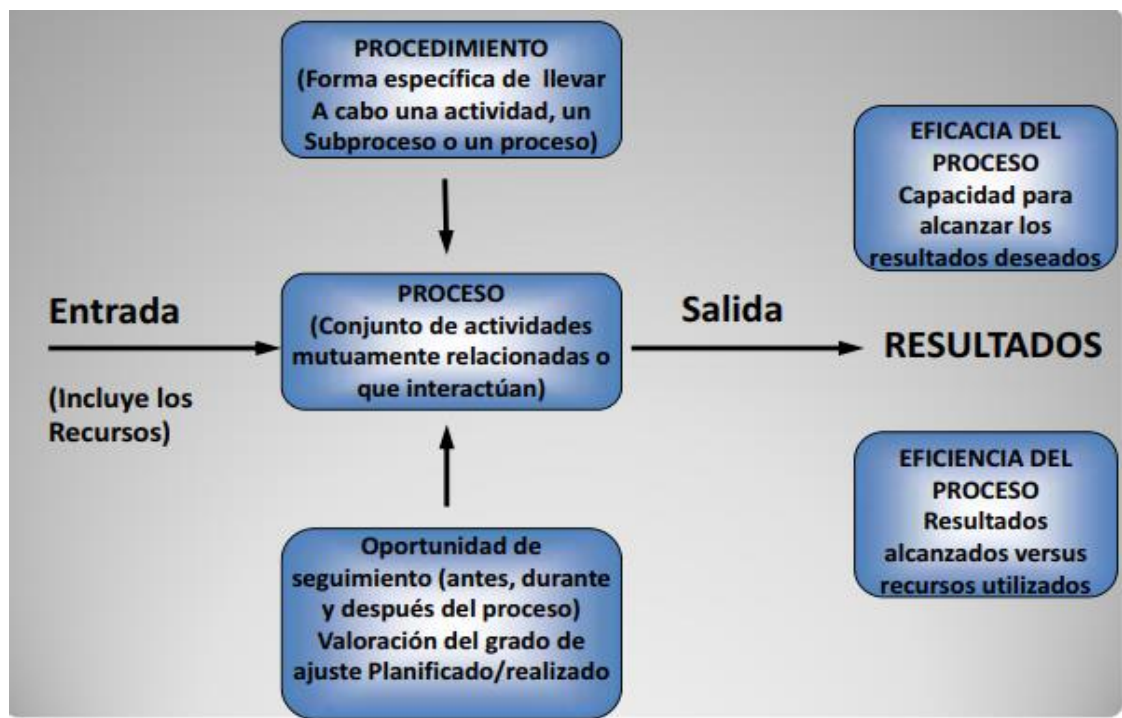


Gráfico 40. Procesos

Fuente: Aragón, Gestión por procesos. (2015)

La gestión por procesos es una manera de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades encaminadas a generar valor sobre una entrada para adquirir un resultado. La gestión por procesos es una de los mejores sistemas de organización empresarial para lograr grandiosos índices de calidad, productividad y excelencia.

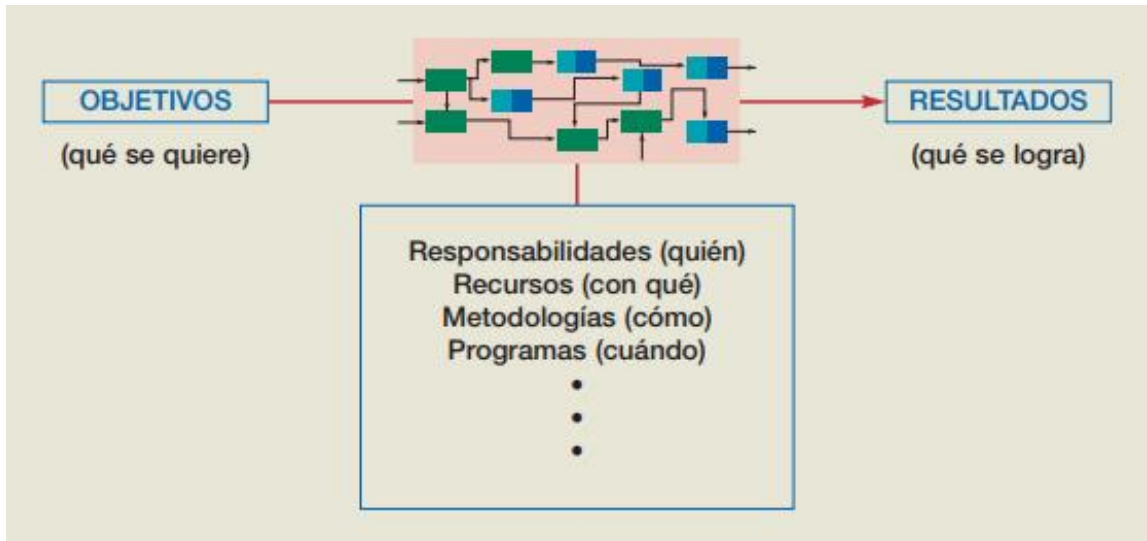


Gráfico 41. El Sistema de Gestión Basado en Procesos para la Obtención de Resultados

Fuente: Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor. Guía para una Gestión basada en Procesos, (2015).

El modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad,- y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. (Mallar, 2010, pág. 6)

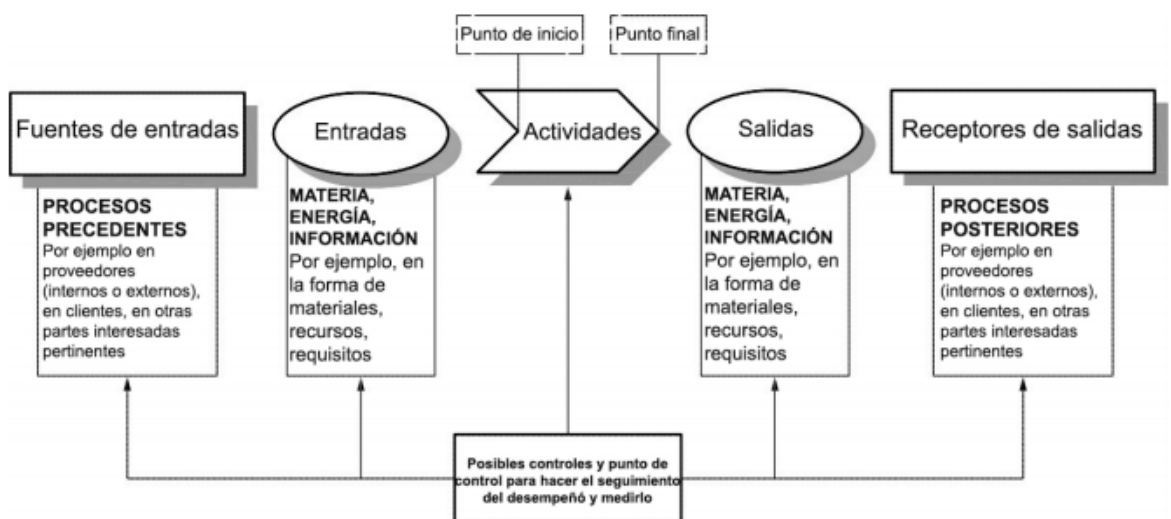


Gráfico 42. Representación Esquemática de los Elementos de un Proceso
Fuente: ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos; (2015).

Hay que comprender para que el sistema de calidad sea una eficaz herramienta de gestión para todos la utilización de procesos es una manera integradora de acercamiento a la organización

Beneficios de la Gestión por Procesos

Al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzo inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería). (Mallar, 2010, pág. 9)

Las principales ventajas de la gestión por procesos son la estandarización, la reducción de la variabilidad y la optimización de los recursos, y entre otras cosas: Facilita la gestión de la ejecución de los procesos Análisis de puntos fuertes y áreas de mejora. (Boc, 2009, pág. 1)

Una entidad depende de la correcta ejecución de sus métodos bien estructurados, enfocada a un esquema de gestión de procesos que aporta un marco para integrar iniciativas de mejoras con una orientación mucho más estratégica.

Los empleados trabajan en equipo, su remuneración está vinculada a resultados, los gerentes en lugar de supervisar, brindan asistencia a sus subordinados, los sistemas informáticos se integran para dar apoyo a los procesos en todas sus etapas y la cultura de la entidad alienta tanto la responsabilidad individual como colectiva, de esta manera la gestión de procesos contribuye a un mejor rendimiento.

Identificación por procesos

Procesos estratégicos.-

El primer paso se refiere a la declaración de la visión, misión y valores de la empresa. La dirección general de una organización es la responsable de una correcta definición de estos elementos. La visión empresarial es la clave para impulsar un desafío a lograr en el largo plazo.

Es de vital importancia la eficaz difusión de estos conceptos en toda la organización, el personal de todas las áreas y en distintos los niveles debe comprender plenamente los significados y las bases que constituyen a la empresa. El conocimiento claro y preciso de la misión contribuye al compromiso por parte del personal a lo largo y ancho de la estructura organizacional. (Palafox de Anda , 2010, pág. 1)

La forma de	Establecer	Visión, Misión, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales personales y, y el programa de acción.
	Monitorear	Cumplimiento de objetivos, definición de indicadores, y como se mantienen actualizados.
	Mantener	Actualizadas las definiciones estratégicas.
	Comunicar	La estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones y temas relacionados.

Tabla 13. Procesos Estratégicos.

Fuente: Bravo, Gestión de Procesos. Con responsabilidad social, (2009).

Los procesos estratégicos son los relacionados con la estrategia de la organización. La definición corresponde a los cargos de dirección y gerencia, además atiende a los procesos que se encuentran en la estrategia que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades que deben ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y contribuir a mejorar la perspectiva del cliente.

Procesos del negocio.- están enfocados directamente a la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes.

- Procesos Directivos o Estratégicos (de Management).- “son aquellos a través de los cuales una empresa, o una dirección conjunta de una red, planifican, organizan y controlan recursos.” (Mallar, 2010, pág. 11).

Son aquellos procesos determinados por la Dirección –generalmente a largo plazo- respecto a cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente y la empresa, estableciendo las pautas generales, directrices y límites de actuación del resto de la actividad. Hablamos de planificación estratégica, comunicación interna y externa, plan de marketing, sistemas de evaluación... (Escuela Europea de Management, 2017, pág. 1)

La dirección es la que proporciona la orientación a los demás procesos y crean valor, utilizando la planificación, la normativa y el control; es decir, estos indican como se deben efectuar para que se oriente a la misión y visión de la entidad.

- Procesos Operativos o Clave (Core Processes).- “son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.” (Mallar, 2010, pág. 11).

“Transforma los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente.” (Pérez Fernández, 2004, pág. 67).

Con estos procesos operativos se identifican con el ¿cómo hacer?, y se encuentran directamente relacionados con los procesos macros, micros, de gestión, apoyo y asesoría; mediante estos se desarrolla y ejecuta las tareas y actividades del proceso.

Procesos de apoyo.- también llamados secundarios, estos son servicios internos ineludibles para efectuar los procesos del negocio.

Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos

de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. Ejemplos: Formación, compras, auditorías internas, informática. (Gadex, pág. i9)

Son todos aquellos procesos que, si bien no están estrechamente ligados a satisfacer las necesidades del consumidor, complementan los procesos operativos y sin los cuales sería inviable una consecución de los objetivos. Se trata, por ejemplo, de la asistencia informática a todos los departamentos, la formación de los profesionales o el mantenimiento de las instalaciones. (Escuela Europea de Management, 2017, pág. 1)

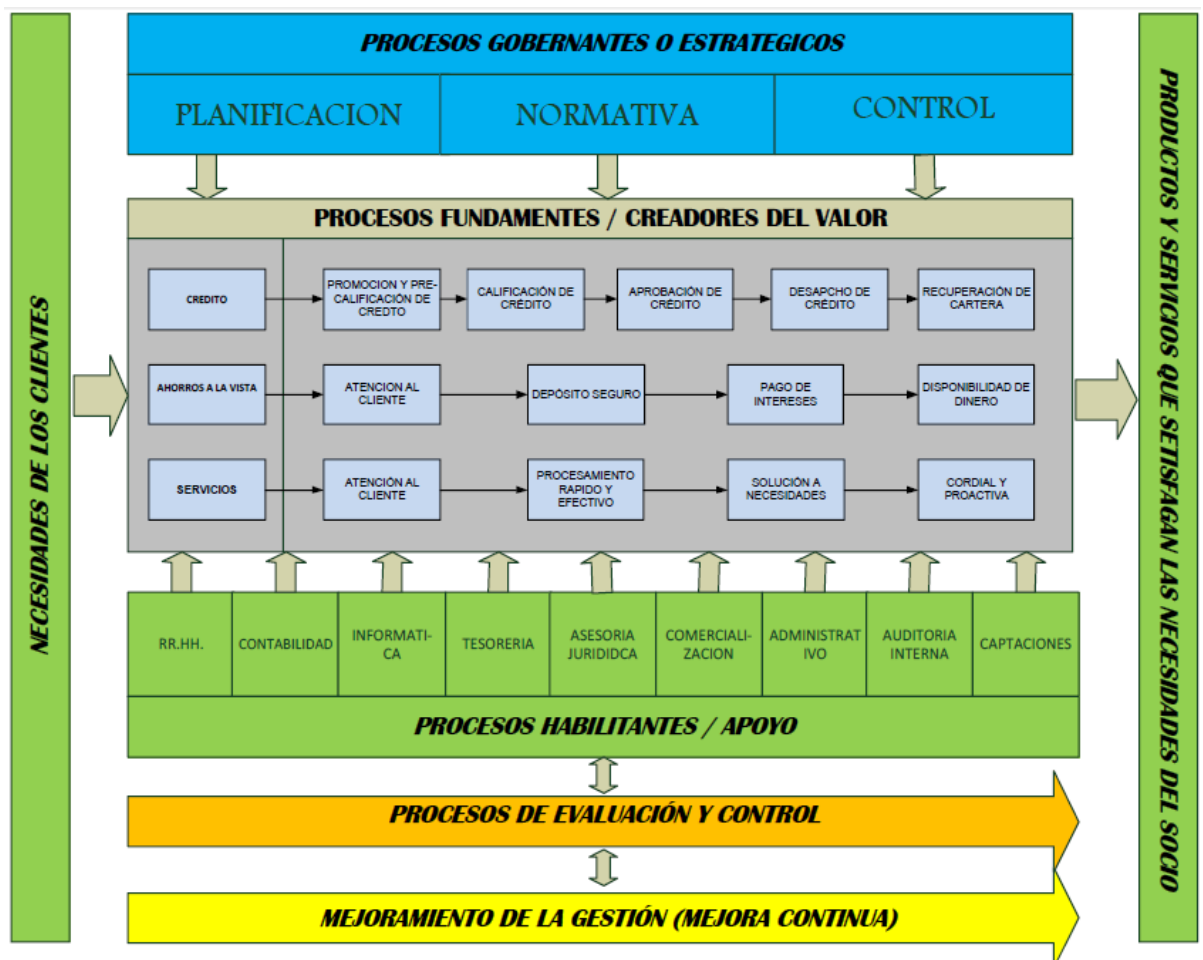


Gráfico 43. Mapa de Procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León

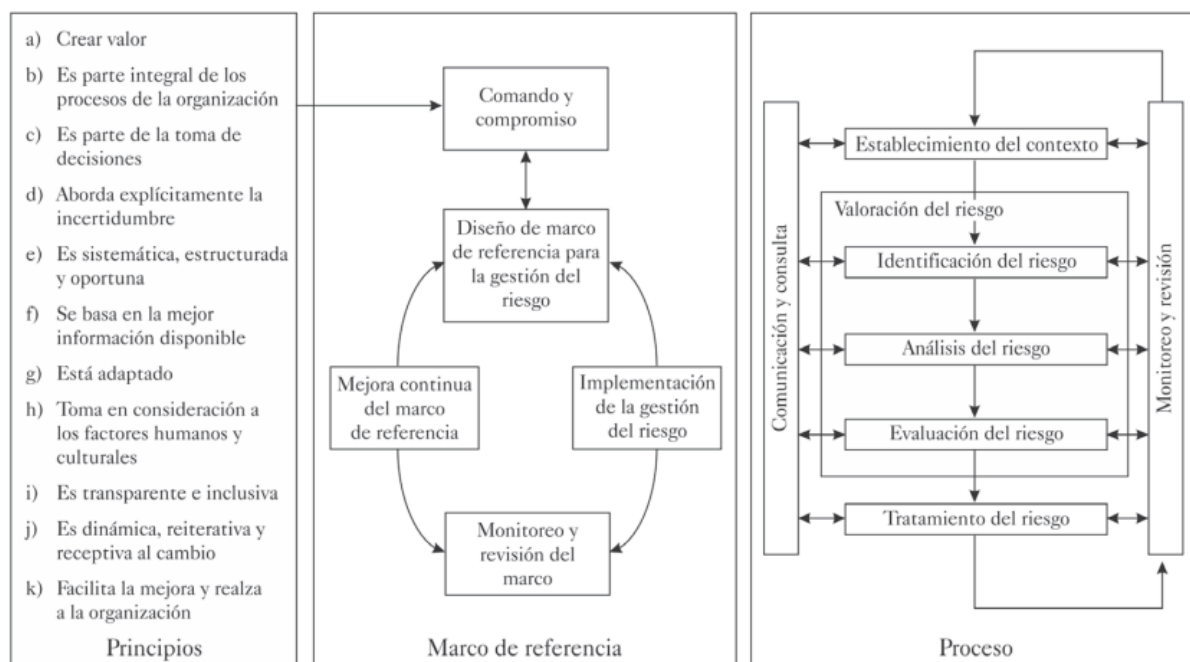
Fuente: Cajilima y Tapia, Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (Caja), en los departamentos de: Crédito, Captaciones, Inversiones, Certificados de Depósitos a plazo fijo e Inversiones portafolio, (2013).

Es fundamental definir los procesos y actividades para identificar los riesgos que permite mejorar la gestión de procesos con el fin de que la administración de los riesgos por parte de las entidades sea de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que beneficien a los socios

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En la actualidad, riesgo es todo aquello (positivo y negativo, de origen interno o externo) que puede (probabilidad) afectar (impacto) el negocio. Enfrentar los riesgos, surge como propiedad la administración de riesgos, entendida como el conjunto de estrategias y herramientas para evitarlos, minimizarlos, trasladarlos y, sobre todo aprovecharlos (Mantilla, 2009).

La gestión o administración de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos. (Estupiñán, 2011, pág. 138)



Fuente: Icontec Internacional, NTC ISO 31000. Norma técnica colombiana, Bogotá, Icontec, 2011, p. 3.

Gráfico 44. Relación entre Principios, Marco y Proceso de Administración de Riesgos. **Fuente:** Icontec Internacional, NTC ISO 31000. Norma técnica colombiana, Bogotá, (2011).

La administración de riesgos es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo el grado de exposición que las instituciones están dispuestas a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

Beneficios de una gestión eficaz del riesgo

Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia.- “Al evaluar las alternativas estratégicas, definir los objetivos relacionados, y desarrollar los mecanismos para administrar los riesgos relacionados, la administración considera el apetito que por el riesgo tiene la entidad.” (Estupiñán, 2011, pág. 118).

Es claro que el Apetito de Riesgo no es sólo una declaración filosófica de las organizaciones. Es la manera en que la más alta dirección de una empresa,

directores y ejecutivos, encaran la sostenibilidad de la entidad de forma consciente, sistemática, disciplinada y, a veces, hasta científica. Es por ello, que hablar de apetito al riesgo, implica necesariamente abordar los términos tolerancia al riesgo y capacidad del riesgo. (Rodríguez, 2016, pág. 1)

El riesgo ha sido gestionado reparando en el desempeño financiero, comercial, operacional y del talento en una institución, cómo ha manejado el desafío en diferentes categorías de riesgos, y como la administración ha respondido a las variaciones en el desempeño estimado y el comportamiento esperado de los riesgos. Al momento de valorar las opciones estratégicas, definir los objetivos afines, y desarrollar los elementos para administrar los riesgos respectivos, la administración considera que tipo de riesgo que tiene la entidad.

Enriquecer las decisiones de respuestas al riesgo.- “La administración de riesgos empresarial E.R.M. provee el rigor para identificar y seleccionar entre las alternativas de respuesta al riesgo – evitar, reducir, compartir, y aceptar el riesgo.” (Estupiñán, 2011, pág. 118).

El riesgo ha sido gestionado reparando en el desempeño financiero, comercial, operacional y del talento en una institución, cómo ha manejado el desafío en diferentes categorías de riesgos, y como la administración ha respondido a las variaciones en el desempeño estimado y el comportamiento esperado de los riesgos. (COSO-ERM, 2017, pág. 4)

La administración de riesgos ayuda la firmeza para identificar y escoger entre las opciones de respuesta al riesgo; es preciso proceder al tratamiento que los riesgos deben tener a través de estrategias de esta forma, evitar, reducir, compartir, y aceptar el riesgo.

Reducir sorpresas y pérdidas operacionales.- “Las entidades consiguen capacidad enriquecida para identificar eventos potenciales y establecer res-puestas, reduciendo las sorpresas y los costos o pérdidas asociados con éstas.” (Estupiñán, 2011, pág. 118).

Para algunas organizaciones, el verdadero desafío no tiene tanto que ver con las sorpresas y las pérdidas, sino más bien con la variabilidad del desempeño. Unos resultados que superen las expectativas o se adelanten a los calendarios previstos pueden causar tanta preocupación como unos resultados inferiores a las expectativas o retrasos en los calendarios. (COSO-ERM, 2017, pág. 4)

La gestión del riesgo empresarial permite que las organizaciones se anticipen a los riesgos que afectarían al desempeño e implanten las medidas necesarias para minimizar los trastornos y maximizar las oportunidades. Las entidades deben identificar eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo los costos o pérdidas.

Identificar y administrar riesgos empresariales múltiples y transversales.- “Cada riesgo afecta diferentes partes de la administración, y el E.R.M. facilita la respuesta efectiva a los impactos interrelacionados, así como res-puestas integradas frente a riesgos múltiples.” (Estupiñán, 2011, pág. 118).

Los riesgos que enfrenta una entidad pueden afectar a disímiles partes de la administración, es muy importante que la administración sepa identificar qué, por qué y cómo pueden surgir los riesgos, para que pueda gestionar o administrar estos.

Sopesar Oportunidades.- “Mediante la consideración de un rango pleno de eventos potenciales, la administración está posicionada para identificar y realizar de manera proactiva las oportunidades.” (Estupiñán, 2011, pág. 118).

La viabilidad a medio y largo plazo de una entidad depende de su capacidad para anticiparse y responder al cambio, no sólo para sobrevivir sino también para evolucionar y prosperar. Esto es posible, en parte, gracias a una gestión eficaz del riesgo empresarial. Es cada vez más importante a medida que se acelera el ritmo de cambio y aumenta la complejidad en el entorno empresarial. (COSO-ERM, 2017, pág. 4)

Al momento de que la entidad considere un rango pleno de eventos potenciales, la administración está posicionada para identificar y realizar de manera proactiva las oportunidades.

Mejorar el despliegue del capital.- Cuando la entidad tiene información vigorosa sobre el riesgo le permite a la administración valorar de una forma más efectiva las necesidades de capital y enriquecer la retribución del capital. (Estupiñán, 2011, pág. 119).

Todo riesgo puede considerarse una petición de recursos. Dado que los recursos son finitos, si se dispone de una información sólida sobre riesgos, la dirección puede evaluar las necesidades generales de recursos, establecer prioridades en su despliegue y mejorar su asignación. (COSO-ERM, 2017, pág. 4)

Administrar o gestionar los riesgos del negocio o los riesgos corporativos será una ventaja competitiva única que las empresas no deben dejar pasar por alto. Para que la administración basada en riesgos funcione y dé un valor agregado para el cumplimiento de los objetivos de las entidades es responsabilidad directa de los auditores internos, siendo ellos los que poseen el conocimiento y experiencia.

Auditorías basadas en riesgo

La auditoría basada en riesgos “evalúa y verifica que los procesos o sistemas auditados satisfagan los objetivos y necesidades de la organización de manera eficaz, eficiente y segura, enfatizando en que los activos y recursos utilizados en las operaciones del negocio estén provistos de los controles y seguridades necesarias para reducir riesgos inherentes a niveles aceptables de riesgo residual.” (AUDISIS, 2016, pág. 1).

En mi concepto para que se puedan generar metodologías para la administración integral de los riesgos, el auditor debe haberlas asimilado con anterioridad, es decir, trabajar el riesgo desde sus diferentes ópticas como el

quehacer cotidiano porque forma parte del proceso metodológico es importante aclarar que este pro-ceso no es individualizado sino compartido con los auditados en otras palabras el enriquecimiento del proceso lo da el compartir los análisis. . (Estupiñán, 2011, pág. 119).

La auditoría basada en riesgos es un proceso, una metodología y una actitud entorno al tema, que consiste en examinar las áreas importantes de las entidades con ayuda de procesos; es importante que el proceso que realice el auditor no debe ser individualizado sino compartido con el personal auditado, es decir, los análisis y conclusiones que el auditor obtiene a través de enriquecimiento del proceso debe ser compartido con los responsables de la administración y consejos de las entidades.

Planeación.-

Una de las principales ventajas de trabajar la planeación con base en los riesgos es que las auditorías se priorizan con base en las situaciones de riesgo del negocio y sirven posteriormente en la construcción de los mapas de riesgos con los auditados. (Estupiñán, 2011, pág. 171).

Factores de riesgo Área - Proceso Actividades	Impacto		Sanciones Legales		Costo		Cliente Interno		Cliente Externo		Total	Porcentaje	Puesto
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%			
1													
2													
3													

Tabla 14. Matriz Factores de Riesgo y Procesos Auditables

Fuente: Estupiñán, Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna, (2011).

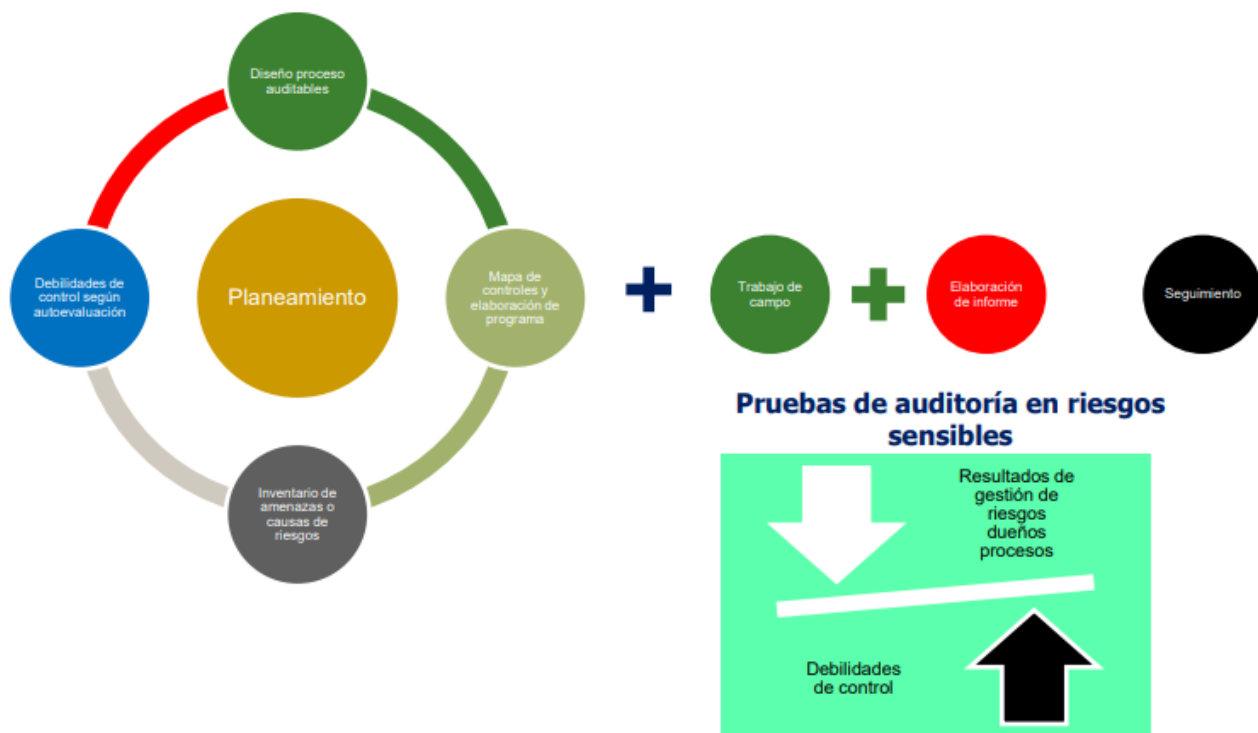


Gráfico 45. Fases de Planeamiento de Auditoría Basada en Riesgos

Fuente: Villanueva. Guía para una metodología de auditoría basada en riesgos. 2011

Los trabajos que realice el auditor deben estar basados en planes de riesgos y ser consistentes con las metas de la entidad, y apoyados en una evaluación de riesgos. Una herramienta que los auditores utilizan en la planeación es una matriz en donde al nivel de las columnas se relacionan los factores de riesgos y las filas los procesos auditables.

Evaluaciones de Riesgo y Controles.-

Una efectiva evaluación de riesgos permite al banco entender mejor su perfil de riesgo y asignar más efectivamente los recursos para la administración de riesgos.

Evalúa sus operaciones y actividades frente a un menú de posibles puntos de sensibilidad al riesgo operativo. Este proceso se promueve internamente y, a menudo, incluye listas de control y/o talleres para identificar las fortalezas y debilidades del entorno de riesgo operativo. (Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, 2003, pág. 14)¹⁴

La exposición del riesgo referida a gobierno, operaciones y sistemas de información, debe ser evaluada por el auditor con lo siguiente:

Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Protección de Activos

Cumplimiento de leyes, políticas, manuales, regulaciones y contratos.

Gráfico 46. Puntos Importantes al momento de Evaluar por el Auditor

Fuente: Estupiñán. Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna. 2011

El auditor debe evaluar y contribuir al progreso de los sistemas de gestión de riesgos, control y gobierno, ayudando a la entidad a identificar y evaluar el riesgo significativo. En esta fase los auditores y los auditados inician a unir conocimientos, es decir; preparaciones técnicas del auditor, y la experiencia y conocimiento que tiene la administración al nivel de los riesgos de los procesos del negocio, las causas, los efectos o los resultados de los riesgos, sin dejar a un lado la manera de mitigar el riesgo y el impacto positivo o negativo que este causa.

Metodología para la administración integral de los riesgos

Un adecuado manejo de los riesgos favorece el desarrollo y crecimiento de la entidad; con la finalidad de asegurar dicho manejo, es importante establecer el entorno y ambiente organizacional de los ministerios e instituciones, la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación de los riesgos (IGSNS, 2015, pág. 12)

Apoyo de la Administración

- Apoyo total e incondicional de la alta dirección, a fin de evitar la creación de ideas independientes

Objetivos Claros

- Es importante especificar las responsabilidades de cada integrante de la entidad en relación con la administración de riesgos.

Cronograma

- Métodos de supervisión y seguimiento del auditor en base a la administración de riesgos en cuanto a fases, responsabilidades, tiempo, presentación y verificación, e indicadores.

Recursos

- Disponer recursos financieros, físicos y tecnológicos para el desarrollo de talleres y consolidación de información.

Formación de Equipos

- Equipos de trabajo integrados por la administración, responsables de procesos y otros, los cuales utilizarán herramientas y metodologías que faciliten el desarrollo y análisis de los riesgos.

Metodologías

- Permiten que fluyan los procesos de trabajo, agrupando las unidades del negocio, estandarizando y normalizando las actividades.

Herramientas

- Archivos estructurados en hojas de Excel
 - Matrices de auditoría basada en el riesgo
 - Mapas de Riesgo
 - Documentación del proceso de priorización y tratamiento del riesgo

Bases de Datos

- Archivos donde se guarda toda la información que facilita el análisis y supervisión del auditor.

Política de Administración de Riesgo

- La entidad debe definir políticas de administración de riesgo que deben ser relevantes, donde conste los objetivos.

Gráfico 47. Requisitos para la Metodología de Riesgos

Fuente: Estupiñán. Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna. 2011

“Identificar, comprender y administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto, así como determinar su tolerancia al riesgo.” (Baccredomatic, 2017, pág. 24)

La administración de riesgo busca implementar un proceso lógico y sistemático que permita identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y monitorear los riesgos que se encuentra expuesta la entidad, con el fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades, es decir; la administración de riesgos se enfoca a identificar y aprovechar las oportunidades y/o reducir pérdidas.

Permite definir las propuestas para la implementación de los Elementos de Control, en caso de que no existan en las diferentes entidades o bien para el mejoramiento de los mismos.

Objetivos de la Administración de Riesgos.-

El objetivo de la Gestión o Administración de Riesgos es reducir los diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado, según un nivel de satisfacción aceptado por la sociedad; puede referirse a numerosos tipos de amenazas causadas por el medio ambiente como la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles, se traten de seres humanos, materiales o tiempo; la Gestión de Riesgos también se ocupa de manejar unidades de trabajo, a nivel individual o grupal, Comité Staff, o bien, viendo a la organización como un todo integrado. Así, la Administración de Riesgo Empresarial consiste en un proceso, realizado por el Consejo Directivo de una entidad, la función administrativa y el personal encargado de ejecutarla, perteneciente a dicha entidad. (IGSNS, 2015, pág. 11)

Para David (2011, pág. 1) los objetivos de la administración de riesgo son los siguientes:

El objetivo general de la administración de riesgos es: evitar pérdidas o gastos significativos derivados de la exposición al riesgo de las empresas.


Los objetivos básicos o particulares que debería perseguir cualquier departamento o área de administración de riesgos, podrían ser los siguientes:

- Asegurar el cumplimiento de las políticas definidas por la dirección, en relación con los riesgos.

- Establecer las metodologías de análisis y evaluación de los riesgos.
- Establecer métodos, procedimientos y controles para la administración de riesgos.
- Identificar las fuentes de información adecuadas para medirla magnitud de los riesgos.
- Medir metodológicamente la exposición al riesgo.
- Determinar los niveles de riesgo aceptables de acuerdo con la estructura financiera de la empresa y con las políticas al respecto.
- Establecer, mediante la teoría de escenarios, los posibles cambios o variaciones en las variables que inciden en la exposición al riesgo.
- Elaborar informes constantes sobre la exposición al riesgo.

Para Estupiñán (2011, pág. 178) es importante recordar y puntualizar algunos de los objetivos:


Minimizar efectos adversos de riesgo



Continuidad de Operaciones



Estabilidad de ganancias




Crecimiento Continuo




Responsabilidad Social



Minimizar costos de la materialización de los riesgos



Proteger a los empleados de algún incidente



Cumplir con obligaciones legales y contractuales



Eliminar preocupaciones



Empoderamiento del Recurso Humano




Gráfico 48. Objetivos de Administración de Riesgos

Fuente: Estupiñán. Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna. 2011

Elaborado por: Adriana Vargas

A través de la metodología los objetivos serán unos inmediatos, otros a mediano y largo plazo. Es aplicada en el establecimiento de estrategias de toda la institución, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de sus objetivos.

Proceso de la Administración de Riesgo

El proceso de la administración de riesgo es la aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas para las actividades de comunicación, consultoría, se establece en el contexto, y la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y la revisión de riesgo (ISO 31000, 2009).

Para Estupiñán (2011, pág. 178) Ciclos importantes para la secuencia y eficacia del proceso:

- “ - Análisis, evaluación y tratamiento del riesgo
- Información, comunicación y consulta para el desarrollo del punto 1
- La auditoría, monitoreo y supervisión de los procesos de la entidad”

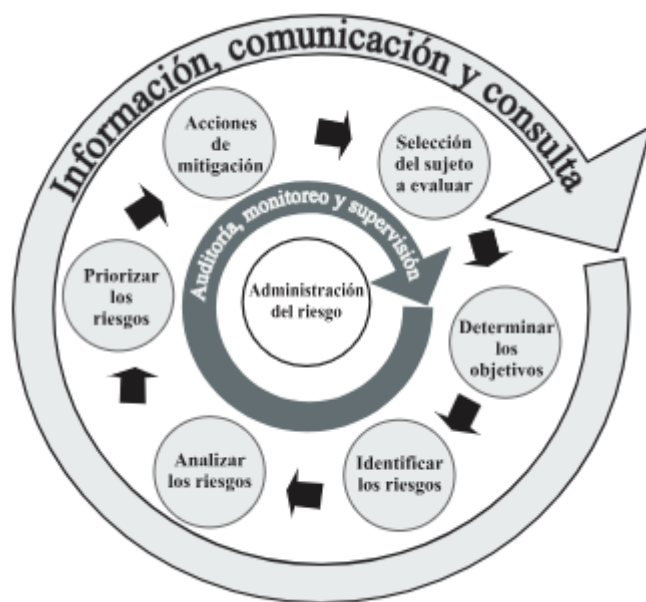


Gráfico 49. Ciclos para la Continuidad y Eficacia

Fuente: Estupiñán, Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna, (2011).

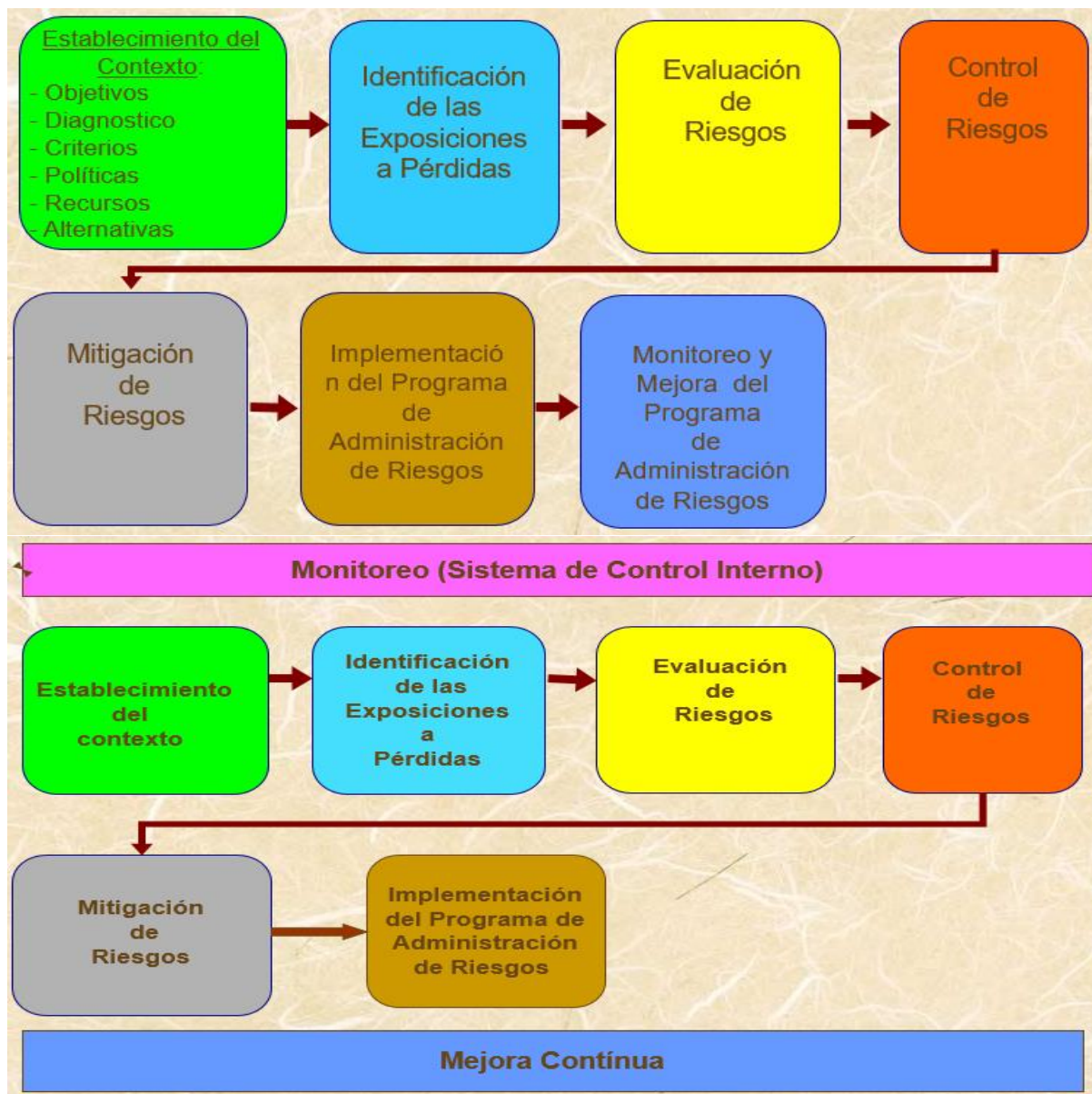


Gráfico 50. El Proceso de Administración de Riesgo Operativo

Fuente: Mirabal, Herramienta para el Control y Mitigación del Riesgo Operativo. (2006)

El proceso de administración de riesgos implica la identificación que es el análisis de los riesgos (se califica según la probabilidad de ocurrencia y el impacto que producen los riesgos) para calificar los riesgos utilizando escalas de valoración.

Al momento de evaluar los riesgos se identifican cuan graves son, los riesgos son evaluados para después definir las medidas para tratarlos (mantener un control o enviar a pérdidas) esto realiza el nivel directivo y el auditor, seguidamente implementan medidas de tratamiento de riesgos y el monitoreo de su eficacia y la comunicación de

la información referente a las etapas de la administración de riesgo, estos últimos permiten el mejoramiento continuo.

Determinar los Objetivos.- “Establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso. Deberían establecerse criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis.” (Quesada, 2010, pág. 2).

Al momento que la entidad implementa la administración de riesgos y se mantiene le permite:

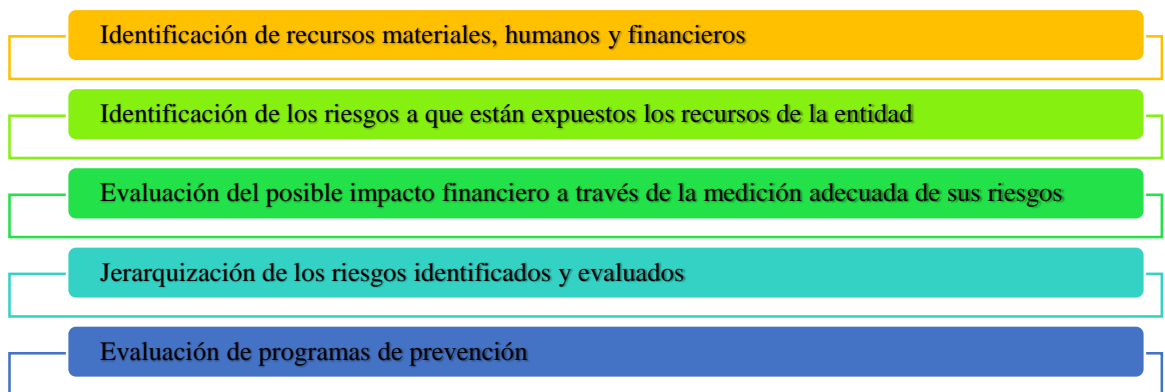


Gráfico 51. Objetivos de la Administración de Riesgo

Fuente: Salgado, Introducción a la Administración de Riesgo. (2015)

Elaborado por: Adriana Vargas

Es necesario que los participantes de la evaluación del riesgo tengan claro los objetivos y responsabilidades que conlleva los procesos, el objetivo principal de la administración de riesgos es el disminuir los efectos adversos de los riesgos, con un mínimo costo la identificación, evaluación y control de los mismos.

Identificación de Riesgos.- es el proceso de encontrar, reconocer y descubrir los riesgos; la identificación de riesgo implica la identificación de las fuentes de riesgos sus eventos, causas y posibles consecuencias que al momento de analizarlos puede incluir datos históricos, el análisis teórico y opiniones de expertos, y de Stakeholder (ISO 31000, 2009).



Gráfico 52. Identificación de Riesgos

Fuente: Galaz & Ruiz, Deloitte COSO Evaluación de Riesgos, (2015).

Resulta imprescindible dentro del modelo la identificación de aquellos acontecimientos que podrán ser negativos, y por tanto implican riesgos, o positivos y por tanto implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos. La incertidumbre existe por lo que se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales,..) e internos (infraestructuras, personal, tecnología,...) que puedan afectar la consecución de objetivos de la entidad. (Carmona & Barrios, 2007, pág. 164)

El primer paso para la aplicación de un programa de gerencia de riesgos es la identificación de riesgos que pueden ocurrir en una actividad terminada. Se debe hacer uso de distintas informaciones que son obtenidas de distintas fuentes. La identificación del riesgo son los elementos que posibilitan el conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la organización que ponen en peligro el cumplimiento de su misión y visión de la entidad.

Analizar los Riesgos.-

El análisis de riesgos implica el desarrollo de la comprensión de los riesgos. El análisis de riesgos proporciona una entrada a los riesgos la evaluación y las decisiones sobre si los riesgos necesitan ser tratados, y en el tratamiento del riesgo más adecuadas estrategias y métodos. El análisis de riesgos también puede aportar su contribución en la toma de decisiones n las elecciones deben ser realizados y las opciones de participación de los diferentes tipos y niveles de riesgo. (ISO 31000, 2009, pág. 18)

Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo. (Quesada, 2010, pág. 2).

El análisis de riesgo alcanza la identificación, descripción y estimación de riesgos, también implica la consideración de las causas y las fuentes de riesgo y su consecuencia sea positiva o negativa.

En esta etapa es donde se valora los riesgos mediante la determinación de estimaciones de consecuencias y la probabilidad de ocurrencia analiza el riesgo, un evento puede tener varias consecuencias y puede afectar a múltiples objetivos. Las consecuencias y la probabilidad pueden ser determinadas por los resultados de un evento o varios eventos.

Clasificación del Riesgo

Es importante realizar una clasificación del riesgo que facilite su análisis posterior a un nivel corporativo:

- Riesgo Absoluto.- “El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de controles inter-nos.” (Estupiñán, 2011, pág. 181).

“Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional por parte de los funcionarios.” (Quesada, 2010, pág. 6).

Máximo riesgo que una entidad puede tener sin ningún tipo de efecto mitigante.

- Riesgo de Detección.- “La probabilidad que se obtendrá una conclusión de auditoría errada a partir de los resultados de un examen.” (Estupiñán, 2011, pág. 181).

“Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases. (NIA, 2002, pág. 6)

Este riesgo se relaciona con la no detección de la existencia de errores en el proceso de auditoría.

- Riesgo de Planeación.- “Es el riesgo que el proceso de planeación sea defectuoso. En términos de evaluación de riesgos, es el riesgo de que el proceso de evaluación sea inadecuado o incorrectamente implementado.” (Estupiñán, 2011, pág. 181).

Las causas subyacentes de los problemas de hacer que la planeación funcione, rara vez son las deficiencias técnicas del proceso de planeación o los enfoques analíticos; constituyen, más bien, problemas de la naturaleza humana (Gonzalez, 1994).

Es el riesgo donde hay carencia en el proceso de planeación o evaluación; en términos de evaluación de riesgos, es el que el proceso de evaluación sea incongruente o de manera incorrecta añadido.

- Riesgo de Proceso.- “Modificaciones de procesos sin respaldos, entregas al cliente sin controles adecuados” (Mora C. , 2009, pág. 26)

La mayoría de los procesos fluyen a través de la empresa, pasan de departamento a departamento o de persona a persona, por tanto, no es extraño que, frecuentemente, los clientes externos no reciban lo que han pedido. Esta situación es comparable con una carrera de relevos, donde el testigo pasa de persona a persona dentro de la empresa. Al igual que ocurre en la carrera, en la vida empresarial los problemas ocurren en el momento del cambio, cuando el testigo se cae al suelo (Bendell 1994).

Riesgo acerca de un proceso comercial donde existen falencias en entrega de servicios o productos.

- Riesgo Residual.- “es el riesgo que persiste luego de la respuesta de la Dirección al Riesgo.

RIESGO RESIDUAL = RIESGO INHERENTE – EFECTIVIDAD DE CONTROLES o

RIESGO RESIDUAL = PROBABILIDAD res * IMPACTO res” (Galaz & Ruiz, 2015, pág. 18)

“Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.” (Morales , 2016, pág. 6)

Es el riesgo sobrante o residual después de que la administración de una organización haya llevado a cabo una acción para modificar la probabilidad o impacto a un riesgo.

- Riesgo de Control.-

“Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. (NIA, 2002, pág. 6)

El riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad (Federación Internacional de Contabilidad, 2007, pág. 102).

El riesgo de control es la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable, diseñados e implementados por la administración de una entidad, sean incapaces de prevenir, o en su defecto de detectar y corregir, errores de importancia relativa en las cifras de sus estados financieros. Cuando pierde eficacia el sistema de control interno o no impedir la exposición de los activos que salvaguarda.

- Riesgo Global.- “Inundaciones, incendios, terremotos” (Mora C. , 2009, pág. 24)

“Un acontecimiento que causa efectos negativos significativos a muchos países e industrias a través de un período de tiempo de mínimo diez años.” (Ntutumu, 2014, pág. 2)

Depende de las medidas tomados por el Medio Ambiente Externo, donde la entidad no puede influir.

- Riesgo Inherente.-

Es el riesgo existente ante la ausencia de alguna acción que la dirección pueda tomar para alterar tanto la probabilidad o el impacto del mismo.

$\text{RIESGO INHERENTE} = \text{PROBABILIDAD inh} * \text{IMPACTO inh}$

– Impacto Inh: impacto de un evento, sin considerar las acciones y controles mitigantes.

– Probabilidad Inh: probabilidad de ocurrencia de evento no deseado sin considerar las acciones y controles mitigantes. (Galaz & Ruiz, 2015, pág. 18)

“Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. (NIA, 2002, pág. 6)

Riesgo existente por la ausencia de acciones tomadas por la administración que puede alterar la probabilidad o el impacto de los eventos tomados.

- Riesgo de Recursos Humanos.- “Accidentes laborales, actividades fraudulentas, vencimiento de convenios colectivos” (Mora C. , 2009, pág. 26)

Las personas vinculadas directamente a la empresa, por tiempo de permanencia, conocimientos, responsabilidades y estatus, pueden causar graves daños en el caso de ser o convertirse en antisociales. Los frecuentes casos de fraude, infidelidades y robo continuado con la participación de empleados muestran la severidad de este riesgo (Jurado, 2017).

Riesgos que pueden afectar la productividad y efectividad de la entidad.

- Riesgo de Políticas.-

Los cambios bruscos en las políticas gubernamentales, las nuevas legislaciones, las decisiones proteccionistas, los efectos de la inflación,

los cambios bruscos en la política monetaria, la imposición de nuevos aranceles de importación y en general, todo cambio en las reglas de juego del sector. (Morales , 2016, pág. 1)

Los cambios bruscos en las políticas gubernamentales, las nuevas legislaciones, las decisiones proteccionistas, los efectos de la inflación, los cambios bruscos en la política monetaria, la imposición de nuevos aranceles de importación y en general, todo cambio en las reglas de juego del sector. (Morales , 2016, pág. 2)

Se ocasiona por el deficiente diseño de políticas de la entidad o por Gobiernos con nuevos programas, leyes y normas.

- Riesgo Fiscal.-

Posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones.

Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción. (UNAM, 2015, pág. 11)

“Se puede entender los riesgos fiscales como eventos inesperados que afectan adversamente el marco fiscal establecido o como los factores que tienen el potencial de alterar los datos efectivos de las variables fiscales con relación a sus valores proyectados.” (Lora, 2017, pág. 1)

Es el riesgo que afecte de manera negativa el logro de los objetivos, por causa de las deficiencias en el control de gastos e ingresos.

RIESGO OPERATIVO

El riesgo operativo “Consiste en la posibilidad de pérdidas ocasionadas en la ejecución de procesos y funciones de la empresa, por fallas en procesos, sistemas, procedimientos, modelos o personas” (Mejía, 2006, pág. 38).

“El riesgo operativo es el que proviene de fallas de información en los sistemas o en los controles internos que pueden provocar una pérdida inesperada. Este riesgo se asocia con errores humanos, fallas en los procesos e inadecuados sistemas y controles” (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 3).

El Riesgo Operativo es el proceso por el cual la dirección de una organización se encuentra expuesto a posibles pérdidas financieras (la entidad debe identificar y medir el riesgo) debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología e imprevistos externos.

Representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información o en los controles internos de una institución, así como por errores en el procesamiento y en la liquidación de las operaciones. El riesgo operativo es inherente a las actividades de nuestra compañía a nivel mundial y se puede manifestar de varias maneras, incluyendo: fraudes, la interrupción del negocio, el comportamiento inadecuado de nuestros empleados, fallos en el cumplimiento de las disposiciones legales o fallos por parte de nuestros proveedores de servicios al no actuar de acuerdo a lo pactado.

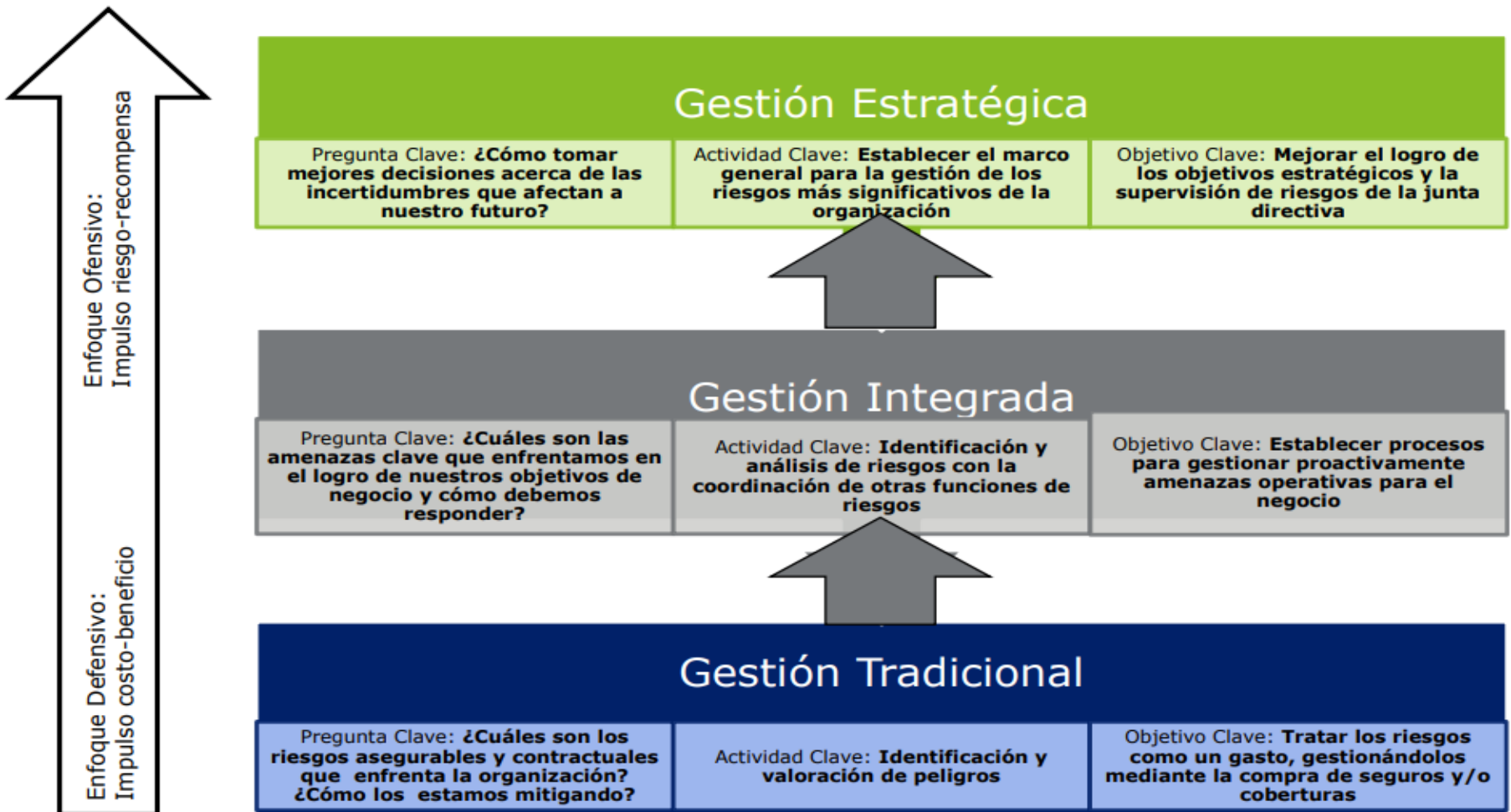


Gráfico 53. Evolución de la Gestión de Riesgos
Fuente: Roa, COSO ERM 2017 y la Generación de Valor, (2017).

Riesgo operativo es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Estos eventos pueden resultar en pérdidas financieras, pleitos y multas, así como causar otros daños una compañía o entidad. Agrupa una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; o fallas de procesos, humanos, sistemas internos o acontecimientos externos, es decir; aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.

Importancia

Es inevitable reconocer que en un mercado que representa una tendencia decadente en los márgenes de intermediación. Es necesario evaluar los componentes que presionan sobre la estructura de costos y gastos, con el fin de generar escenarios de mayor eficiencia, lo que se traduce en mayores excedentes que permiten fortalecer patrimonialmente a las cooperativas.

El enfoque que pretende la gestión de riesgo operativo es el minimizar (eliminar) los costos (pérdidas) que asumen las entidades como consecuencia de factores externos y deficiencias de los sistemas y recursos humanos, a través de la introducción de mecanismos y controles que reduzca a la posibilidad de fallas y subjetividad en la ejecución operativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito están sujetas a la Resolución No.128-2015-F, Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015, pág. 6), mediante resolución No. 128-2015-F del 23 de septiembre de 2015, expidió las Normas para la Administración Integral de Riesgos que deben ser aplicadas por el Sector Financiero

Popular y Solidario en el Ecuador, para la gestión del Riesgo de Crédito y Riesgo Integral, respectivamente. Los principios normativos establecidos determinaron que las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo integral, al que se exponen durante el desarrollo del negocio, reconociendo las particularidades de cada Institución, al facultar la generación de Modelos de acuerdo a las características y enfoques en cada mercado.

En lo referente a Riesgo Operacional, se procura dictar las políticas y requerimientos que las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 deben cumplir como parte de la administración y mitigación de los eventos de pérdidas operacionales, destacándose los siguientes componentes: procesos, personas, tecnología de la información y factores externos.

Fuentes de Riesgo Operativo

Cuando se analiza el riesgo operativo, no sólo se trata de mediciones estadísticas de distintas distribuciones de pérdidas, es decir, de análisis con datos históricos, sino también del estudio de posibles escenarios. En concreto, se refiere a incluir el uso de datos internos, datos externos relevantes, análisis de escenarios y sistemas de control interno. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6)

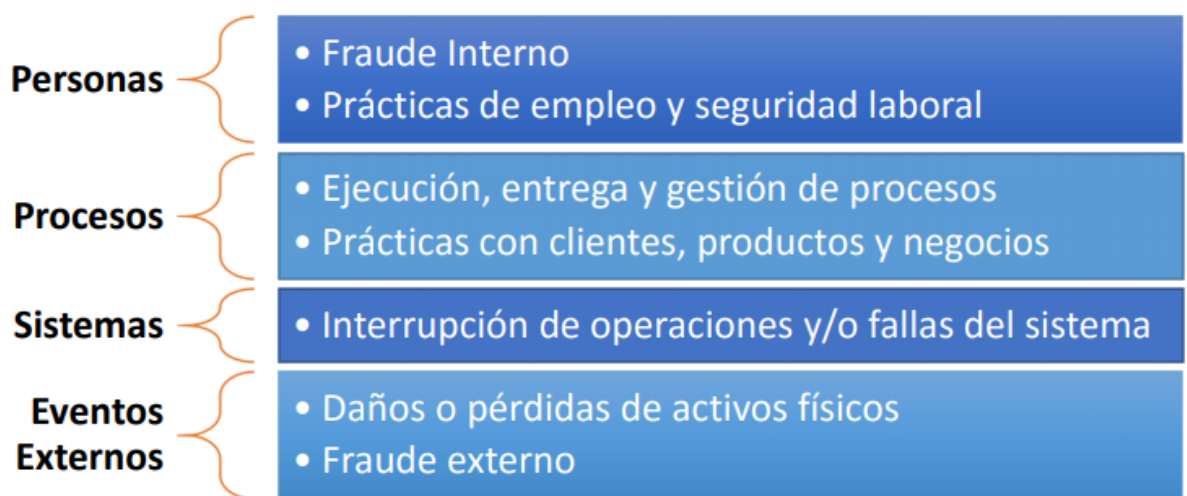


Gráfico 54. Riesgo Operacional

Fuente: Superintendencia de Bancos Guatemala C.A., Riesgo Operacional, (2017).

Toda organización está expuesta a riesgos de diversa naturaleza que tienen su origen en factores, así como personas, procesos, tecnología y eventos externos.

Procesos Internos.-

Es posible considerar entre otros a los riesgos asociados a fallas en modelos utilizados, errores en las transacciones, evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de los productos, operaciones y servicios, errores de información contable, pagos o liquidaciones inadecuadas, insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, inadecuada documentación de las transacciones e incumplimiento de plazos y presupuestos planeados entre otros. (Muñoz, 2014, pág. 20)

Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes dentro de la empresa, que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6)



Gráfico 55. Causas que producen eventos de RO

Fuente: García, Bases de Datos de Eventos de Pérdida por Riesgos Operacionales, (2011).

Para Noboa (2013, pág. 11), los procesos internos deben ser agrupados de la siguiente manera:

- Procesos Gobernantes o estratégicos.- son aquellos que proporcionan directrices (planificación estratégica, lineamientos de acción básicos, estructura organizacional, administración integral de riesgos, otros), al resto de procesos, lo realiza el Consejo de Administración y la gerencia para el cumplimiento de objetivos y políticas de la entidad.
- Procesos productivos, fundamentales u operativos.- son procesos fundamentales para llevar a cabo acciones que admitan ejecutar de manera efectiva las políticas y estrategias afines con calidad de los servicios que ofrecen a los clientes.
- Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.- apoyan a los procesos gobernantes y productivos, ayudan a proporcionar personal competente, disminuir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, conservar las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

El riesgo operativo está enfocado principalmente a un diseño o elaboración inadecuada de la estructura interna, procesos, políticas y procedimientos de la empresa que produce errores o pérdidas económicas o el desarrollo de manera ineficiente de la actividad de la empresa.

Personas.- “ posibles pérdidas que se encuentran relacionado con la negligencia, errores del personal, contratación de personal inadecuado, sabotaje, fraude, hurto, interrupciones, apropiación de información, lavado de dinero, relaciones interpersonales inapropiadas y desfavorable ambiente laboral, entre otros” (ASBA, 2014, pág. 2).

“Accidentes laborales, actividades fraudulentas, vencimiento de convenios colectivos” (Mora C. , 2009, pág. 26).

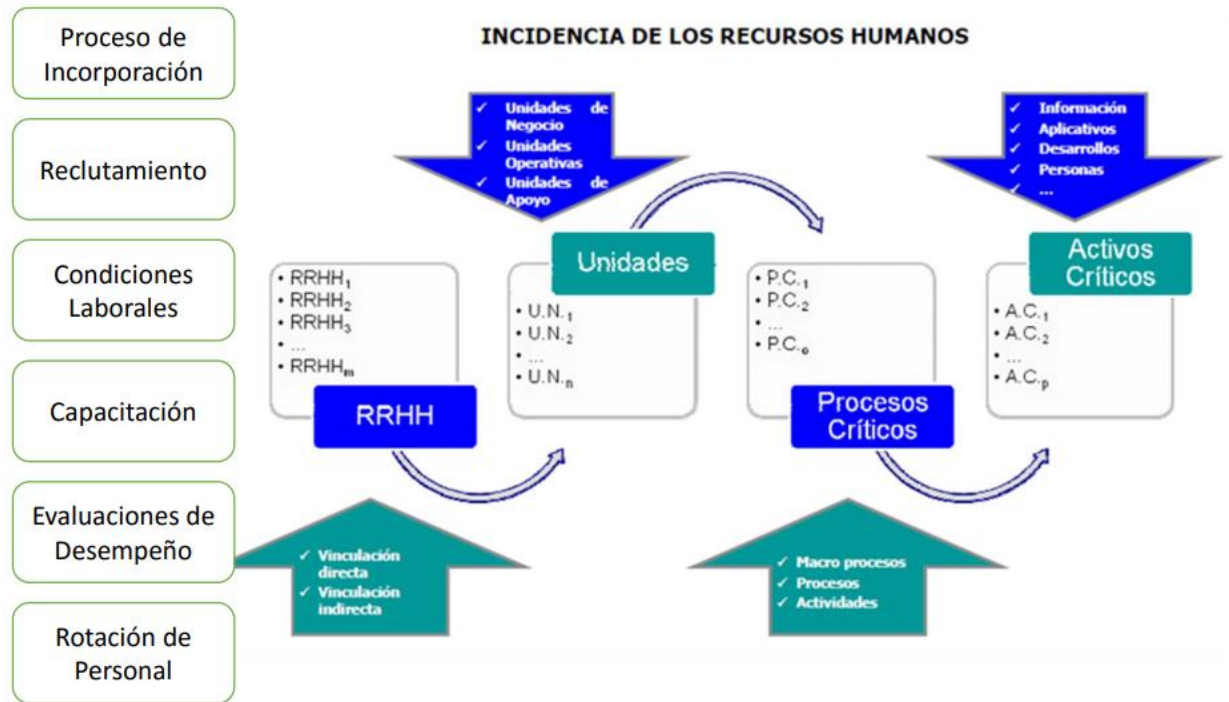


Gráfico 56. Recurso Humano

Fuente: Superintendencia de Bancos Guatemala, C.A.. Riesgo Operacional. (2017).

Este tipo de factor está enfocado a los errores originados por la parte humana de la actividad de la empresa, es decir por los trabajadores, socios o directivos de la misma. Algunos ejemplos de este tipo de riesgos pueden ser: Fraude, robo, errores debido a la capacitación inadecuada, ambiente laboral desfavorable etc.

Para que en una entidad sea considerado un ambiente de gestión de riesgo operativo apropiado, deberá definir formalmente políticas, procesos y procedimientos que aseguren una correcta planificación y administración de capital humano. Se consideran procesos de incorporación, permanencia y de desvinculación que corresponden a:

- Proceso de Incorporación.- planificación de necesidades, reclutamiento, selección, contratación e inducción de nuevo personal a la entidad.
- Proceso de Permanencia.- construcción de condiciones laborales idóneas para el personal, con capacitación y formación para que su conocimiento, desempeño y destrezas aumenten y se perfeccionen, la existencia de evaluación del desempeño, desarrollo de carrera, rendición de cuentas e incentivos que motiven la adhesión de valores y controles institucionales.
- Procesos de Desvinculación.- planificación de salida del personal por causas regulares, la salida del personal debe ser acorde a la ley.

Tecnología de la Información.- “Aumento de recursos tecnológicos, fallas de seguridad, potencial caída de sistemas” (Mora C. , 2009, pág. 26).

Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6)

Para que la entidad tenga un ambiente de gestión de riesgos operativo apropiado debe definir políticas, procesos y procedimientos, así asevera (Noboa, 2013) :

- Soporte adecuado de requerimientos de operación actuales y futuros:
 - Apoyo y compromiso de Consejo de Administración y gerencia
 - Plan Funcional de tecnología de información alineado al plan estratégico
 - Plan Operativo que asegure el logro de objetivos institucionales
 - Tecnología de información acorde a las operaciones, necesidades y crecimiento de la entidad
 - Encargado de información para definir y autorizar formalmente los accesos y cambios funcionales a las aplicaciones y monitorear el cumplimiento de los controles establecidos
 - Políticas, procesos y procedimientos de tecnología de información bajo estándares que garanticen la ejecución de los criterios de control interno de eficacia, eficiencia y cumplimiento
 - Difusión y comunicación de políticas, procesos y procedimientos de tecnología de información al personal involucrado
 - Capacitación al personal y usuarios del área de tecnología de información.
- Satisfacción de los requerimientos de la entidad
 - Manuales o Reglamentos Internos aprobados por el Consejo de Administración, estos deben contener responsabilidades y procedimientos para la operación, el uso de instalaciones de

procesamiento de información y respuestas a incidentes de tecnología de información

- Procedimiento de clasificación y control de activos de tecnología de información (Registro e identificación).
- Garantizar que los recursos y servicios provistos por terceros se administren con base en responsabilidades y sometidas a un monitoreo de su eficiencia y efectividad:
 - Requerimientos contractuales convenidos que definan la propiedad de la información y de las aplicaciones y responsabilidad de la empresa proveedora de tecnología.
 - Requerimientos contractuales convenidos que formen que las aplicaciones sean parametrizables, que exista un traspaso de conocimiento y se entregue documentación técnica y de usuario, a fin de reducir la dependencia de la entidad con proveedores externos y los eventos de riesgo operativo.
- Salvaguardar la información contra el uso, revelación y modificación no autorizada así como daños y pérdidas:
 - Políticas y procedimientos de seguridad de la información, considerando los aspectos legales, así como violación de las políticas.
 - Identificación de requerimientos de seguridad relacionados con la tecnología de información, considerando evaluación de riesgos.
 - Control para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información administrada.
 - Niveles de autorización de accesos y ejecución de funciones de procesamiento de las aplicaciones que garanticen una adecuada segregación de funciones y mitigue el riesgo de error o fraude.
 - Sistemas de control para evitar accesos no autorizados, de terceros y ataques externos.
 - Control adecuado para evitar instalaciones de software no autorizado o sin licencia.
 - Control formal para proteger la información de la entidad, así sea en documentación, medios magnéticos o almacenamientos externos.

- Condiciones adecuadas físicas y ambientales para garantizar el correcto funcionamiento del entorno de la infraestructura de tecnología de información.
- Plan para evaluar el desempeño del sistema de administración de seguridad de la información y que ayude a los toma de decisiones direccionadas a mejorarlo.
- Garantizar la continuidad de las operaciones:
 - Inspecciones para minimizar riesgos potenciales del equipo de cómputo ante eventos imprevistos: daño, deficiente recurso de tecnología, robo, interrupciones en la electricidad, otros.
 - Políticas y procedimientos de respaldo de información periódica.
 - Mantener los sistemas de comunicación y redundancia de los mismos que ayuden garantizar la continuidad de sus servicios.
- Garantizar que el proceso de adquisición, desarrollo, implementación y mantenimiento de las aplicaciones.
 - Metodología que permita la adecuada administración y control del proceso de compra, mantenimiento y vida útil de software y aplicaciones.
 - Documentación técnica y de usuario permanente actualizada de las aplicaciones de la entidad
 - Control para asegurar la calidad de la información sometida a migración.
- Infraestructura que soporte las operaciones, sea administrada, monitoreada y documentada.

Es el uso inadecuado que puede afectar a las operaciones y servicios, infringir contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información de la entidad. Las instituciones pueden considerar de incluir en ésta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de negocio, con entre otros aspectos. Otros

riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

Eventos Externos.-

Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6)

“Son aquellos que van más allá del control o de la influencia de la empresa. Por ejemplo, los referentes a la competencia o a cambios en los mercados.” (Superintendencia de Bancos Guatemala C.A., 2017, pág. 5)

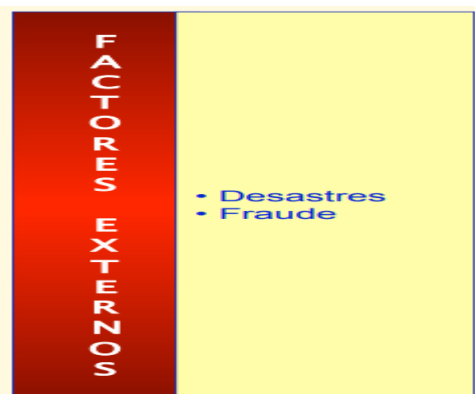


Gráfico 57. Causas que producen eventos de RO

Fuente: García, Bases de Datos de Eventos de Pérdida por Riesgos Operacionales, (2011).

Acontecimientos extraños al control de la entidad que puede afectar el desarrollo de actividades, procesos internos y las TIC's (Tecnología de la Información y Comunicación)

Tipos de Eventos de Riesgo Operativo

En razón de que la administración del riesgo operativo constituye un proceso continuo y permanente, será necesario que adicionalmente las instituciones controladas conformen bases de datos centralizadas, suficientes y de calidad, que permitan registrar, ordenar, clasificar y disponer de información sobre los eventos de riesgo operativo; fallas o insuficiencias incluidas las de orden legal; y, factores de riesgo operativo clasificados por línea de negocio, determinando la frecuencia con que se repite cada evento y el efecto cuantitativo de pérdida producida y otra información que las instituciones controladas consideren necesaria y oportuna, para que a futuro se pueda estimar las pérdidas esperadas e inesperadas atribuibles a este riesgo. (SEPS, 2014, pág. 1)

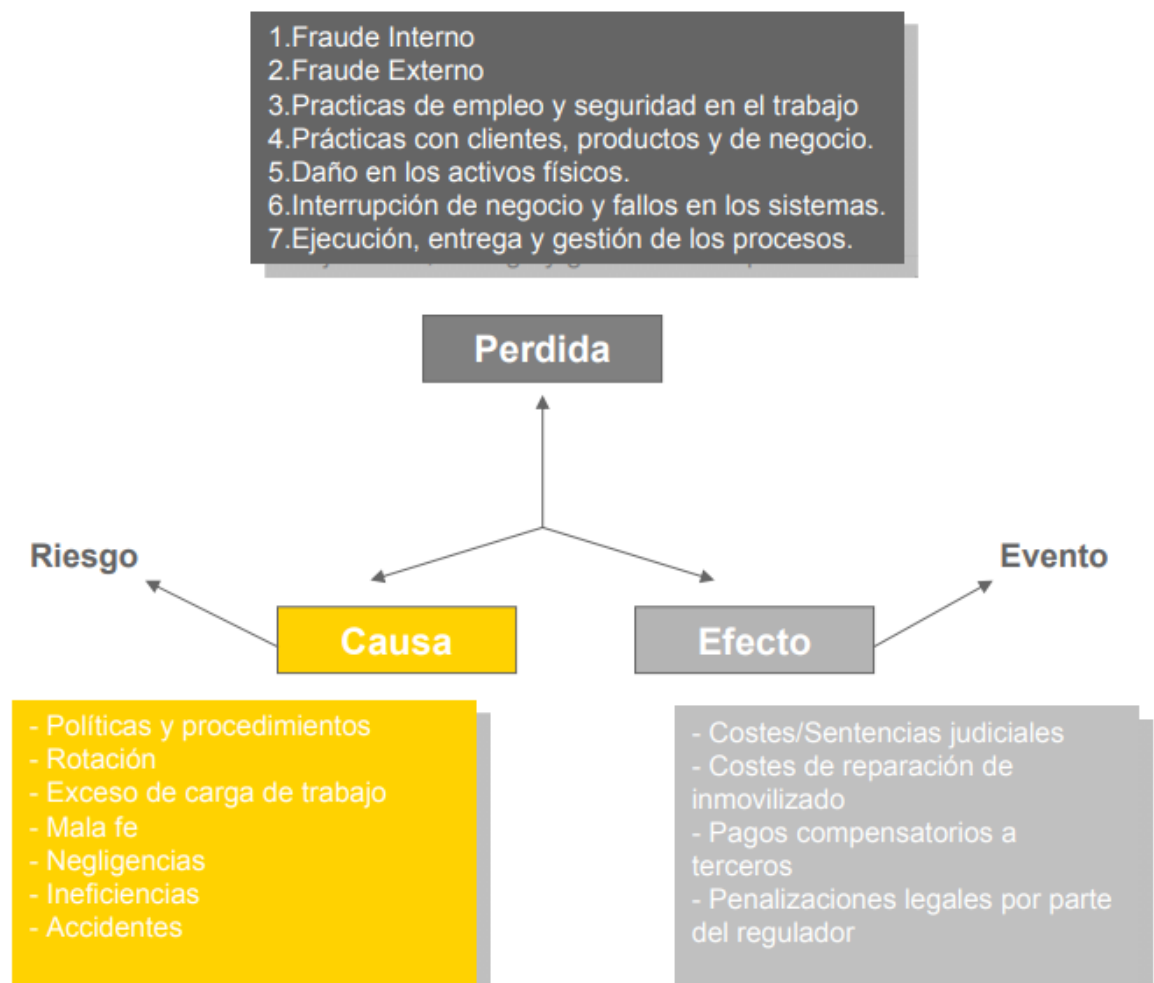


Gráfico 58. El riesgo Operativo

Fuente: Ruiz, Riesgo Operativo, (2008)

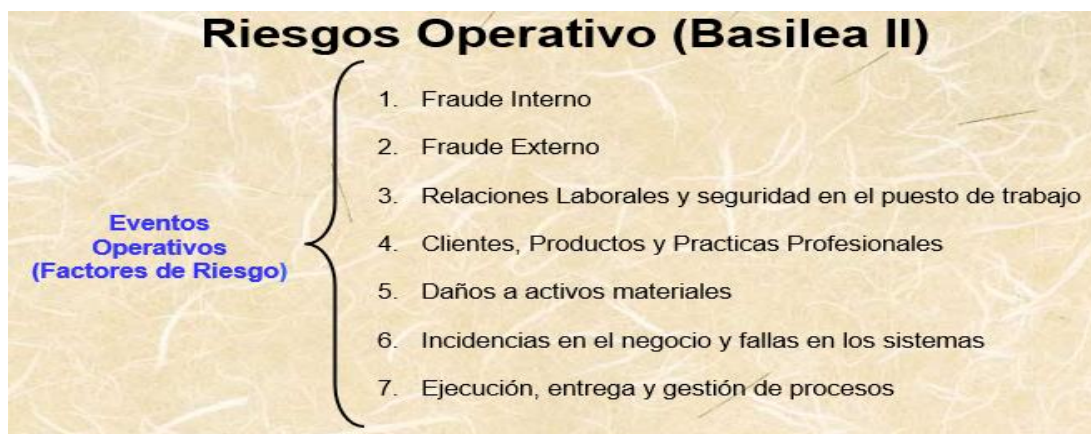


Gráfico 59. Eventos Operativos según Basilea II

Fuente: Mirabal, Capacitación del Recurso Humano en el Marco de Basilea II: “Herramienta para el Control y Mitigación del Riesgo Operativo”, (2006)

CATEGORIAS DE TIPOS DE EVENTOS (NIVEL 1)	CATEGORIAS (NIVEL 2)	EJEMPLOS DE ACTIVIDADES
Fraude Interno	Actividades no Autorizadas	Operaciones no Reveladas (Intencionadamente) Operaciones no Reveladas (con Pérdidas Pecuniarias) Valoración Errónea de Posiciones (Intencional)
	Hurto y Fraude	Fraude Fraude Crediticio Depósitos sin Valor Hurto Extorsión Malversación Robo Apropiación Indevida de Activos Destrucción Dolosa de Activos Falsificación Abuso de Información Privilegiada Soborno Cohecho Utilización de Cheques sin fondo, otros
Fraude Externo	Hurto y Fraude	Hurto Robo Falsificación Utilización de Cheques sin fondo
	Seguridad de los Sistemas	Daños por ataques informáticos Robo de Información (con pérdidas Pecuniarias)
Relaciones Laborales y Seguridad en el puesto de trabajo	Relaciones Laborales	Remuneración Prestaciones Sociales Extinción de Contratos Organización Laboral
	Higiene y Seguridad en el Trabajo	Responsabilidad en General Casos Relacionados con las Normas de Higiene y Seguridad en el trabajo Indemnización a los Trabajadores
	Diversidad y Discriminación	Todo Tipo de Discriminación

Cientes, Productos y Prácticas Empresariales	Adecuación, Divulgación de Información y Confianza	Abuso de Confianza Incumplimiento de Pautas Aspectos de Adecuación Divulgación de Información (know your customer KYC) Confusión de Cuentas Abuso de Información Confidencial Quebrantamiento de Privacidad
	Prácticas Empresariales o de Mercado Improcedentes	Prácticas Restrictivas de la Competencia Manipulación de Mercado Abuso de Información Actividades no Autorizadas Blanqueo de Dinero
	Productos Defectuosos	Defectos del Producto Errores de los Modelos
	Selección, Patrocinio y Riesgos	Ausencia de Investigación a Clientes conforme a las Directrices Superación de los Límites de Riesgo frente a Clientes
	Actividades de Asesoramiento	Litigios sobre Resultados de las Actividades de Asesoramiento
Daños a los Activos Materiales	Desastres y Otros	Pérdidas por Desastres Naturales Pérdidas Humanas por causas Externas (Terroristas, Vandalismo)
Incidencia en el Negocio y Fallos en los Sistemas	Sistemas	Hardware Software Telecomunicaciones Interrupciones / Incidencias
Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos	Recepción, Ejecución y Mantenimiento de Operaciones	Comunicaciones Defectuosas Errores en la Introducción de Datos Mantenimiento o Descarga Incumplimiento de Plazos o de Responsabilidades Ejecución Errores de modelos Error Contable Errores en las Tareas Fallo en la Entrega en la Gestión del Colateral, otros
	Seguimiento y Presentación de Informes	Incumplimiento de la obligación de Informar Inexactitud de Informes Externos (con Generación de Perdidas)
	Aceptación de Clientes y Documentación	Inexistencia de Autorizaciones / Rechazos de Clientes Documentos Jurídicos
	Gestión de Cuentas de Clientes	Acceso no Autorizado a cuentas Registro Incorrecto de Clientes Pérdidas o Daño de Activos de Clientes por Negligencia
	Contrapartidas Comerciales	Fallos de Contrapartes Distintas de Clientes Otros Litigios con contrapartes distintas de Clientes
	Distribuciones y Proveedores	Subcontratación Litigios con Distribuciones

Tabla 155. Clasificación pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida.

Fuente: Morán, Gestión de Riesgos Corporativos. El Riesgo Operativo u Operacional: Gestión y ejemplo de valoración del cálculo de capital regulatorio, (2006).

Clasificar los riesgos según la categoría a la que corresponde permite identificarlos con mayor facilidad. Hay siete tipos de riesgo operativo que existen para que las entidades puedan reconocer.

Fraude Interno.- “Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad/discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa.” (Morán, 2006, pág. 6).

“Información falsa sobre posiciones -propias o de clientes-, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial de la entidad financiera en beneficio del empleado, etc.” (Banco Central de la República de Argentina, 2008, pág. 4)

El fraude interno son actos intencionados que buscan defraudar o apropiarse de manera indebida de activos de la entidad, también incumplir normas o leyes y puede estar implicado al menos un empleado o administrador de la entidad.

Fraude Externo: “Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación por parte de un tercero.” (Morán, 2006, pág. 6).

“Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero.” (Pacheco, 2009, pág. 49).

El fraude externo son actos realizados por una persona ajena a la entidad, buscando perjudicar a la entidad mediante fraude, apropiación de activos o incumplimiento de normativa o leyes.

Prácticas y Seguridad Laboral.- “Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la discriminación.” (Pacheco, 2009, pág. 49).

“Toda actuación que infrinja la legislación laboral y la seguridad en el trabajo puede generar un riesgo patente. Por eso, esté atento a posibles reclamaciones por daños personales o a casos de discriminación laboral dentro de la empresa.” (Calle, 2017, pág. 1).

Solicitud de indemnizaciones por parte de los empleados, infracción de las normas laborales de seguridad e higiene, organización de actividades laborales, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales, entre otras.

Clientes, Productos y prácticas de negocio.- incumplimiento involuntario o negligencia de obligaciones profesionales frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto que impiden satisfacer necesidades de estos (ASBA, 2014).

“Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.” (Pacheco, 2009, pág. 49).

Abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas del banco, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados, entre otros.

Daños o Pérdidas de Activos.- “Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos como consecuencia de desastres naturales u otros eventos de fuentes externas.” (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6).

“Circunstancias fortuitas como incendios, terremotos, actos terroristas, entre otros, pueden poner en riesgo los activos físicos de su entidad, así que identifique los daños o perjuicios que estos eventos puedan ocasionar.” (Calle, 2017, pág. 1).

Daños o perjuicios a activos físicos, puede ser ocasionado por terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones; es todo evento que no está al alcance de la entidad y causa pérdidas.

Interrupción del Negocio y Sistemas.- “pérdidas procedidas de incidentes por fallas relacionadas con la tecnología ya sea esta de software hardware o telecomunicaciones.” (Muñoz, 2014, pág. 24). En sí, es ocasionado en fallas tecnológicas.

“Pérdidas derivadas de incidencias o interrupciones en el negocio y de fallas en los sistemas.” (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6).

Fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, etc.

Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos.- “conformados por pérdidas debido a errores en la introducción y mantenimiento de datos, así como la ejecución deficiente en los procesos de control, problemas en los procesos de presentación y resguardo de documentos.” (Muñoz, 2014, pág. 25).

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. Esta categoría incluye eventos asociados con: captura de transacciones, ejecución y mantenimiento, monitoreo y reporte, entrada y documentación de clientes, gestión de cuentas de clientes, contrapartes de negocio, vendedores y proveedores. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 6)

Ocasiona pérdidas originarias de errores en la ejecución y administración de los procesos.

Errores en la introducción de datos, fallos en la administración del colateral, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, litigios con distribuidores, entre otros.

Etapas

Como principio general, las entidades deben contar con una estrategia que establezca principios para la identificación, medición, control, monitoreo y mitigación del riesgo operativo.

Las estrategias y políticas deberían ser implementadas por la Función de Gestión de Riesgo, responsable de identificar y gestionar todos los riesgos. La Función de Gestión de Riesgo puede incluir sub-unidades especializadas por riesgos específicos.

Las entidades deberían desarrollar su propio enfoque y metodología para la gestión de riesgos, de acuerdo con su objeto social, tamaño, naturaleza y complejidad de operaciones y otras características. La implementación del sistema de gestión de riesgo operativo debería considerar todas las etapas de gestión de riesgo, incluyendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2010, pág. 3)

“la entidad debió establecer las políticas, objetivos, procedimientos y estructura para la administración de riesgo operativo, teniendo en cuenta que este sistema debe estar alineado con los planes estratégicos de la compañía.” (Compañía Aseguradora de Fianzas S.A, 2011, pág. 13)

Las etapas del riesgo operativo son los procesos, procedimientos y estructuras encaminados hacia la gestión de efectos desfavorables, que consigan impactar al logro de los objetivos de la entidad. Analizar las pérdidas incididas por insuficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura

o por la ocurrencia de acaecimientos externos, que contiene riesgos legales y reputacionales se refleja en los eventos materializados.



Gráfico 60. Etapas de SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo)
Fuente: ICETEX, Manual de Sistema de Administración de Riesgo Operativo, (2015)

Nota: Es mejor un sistema operativo como el que ejecuta la República de Colombia denominado SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo).

Identificación de Riesgos.-

La identificación del riesgo debe ser sistemática y debe comenzar por definir los objetivos del emprendedor, analizar los factores que son clave en su negocio para alcanzar el éxito y revisar cuales son las debilidades del proyecto y las amenazas a las que se enfrenta. (Comunidad de Madrid, 2014, pág. 3)

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

- Inventario de procedimientos.
- Recolección de información. (ISOTools, 2017, pág. 1)

El identificar los riesgos operativo que han sucedido y que pueden afectar el desarrollo de los procesos, lo cual se consideran factores internos (estructura y la naturaleza de las actividades de la entidad), y externos (cambios en el sector y avances tecnológicos). La entidad para identificar los riesgos operativos debe partir del levantamiento de información y documentación de todos los procesos y procedimientos y teniendo claridad el objetivo de cada proceso. El impacto debe identificarse los riesgos asociados con el riesgo económico, legal, reputacional y proceso.

Medición.-

En la etapa de medición dicha etapa se realiza en términos de probabilidad de ocurrencia e impacto en caso de materializarse el evento de riesgo. Esta medición podrá ser cualitativa, y cuando se cuente con datos históricos de por lo menos un año se podrá hacer una medición cuantitativa.

En términos de medición se deberá calcular el riesgo inherente, la efectividad de los controles y el riesgo residual de la compañía, sobre el cual se define el perfil de riesgo consolidado. (Compañía Aseguradora de Fianzas S.A., 2011, pág. 14)

La medición se realiza a nivel de causa, basada en el juicio de experto y confrontado con el número de reportes en la base de eventos de riesgos materializados, la medición se realiza basada en los criterios definidos previamente para la estimación de la frecuencia e impacto de las causas (ICETEX, 2015).

La medición tiene el objetivo de establecer el nivel de riesgo inherente al que se encuentran expuestos los procesos que realice la entidad, tomando en cuenta los criterios del riesgo y la magnitud del impacto en caso de materializarse dicho riesgo; la medición se realiza basada en el juicio de un entendido y experto confrontando el número de reportes en la base de eventos de riesgos materializados.

Control o Mitigación.- “Las entidades deben tomar medidas para controlar el riesgo inherente a que se ven expuestas con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia

y/o el impacto en caso de que dicho riesgo se materialice.” (Superintendencia Financiera Colombiana, 2008, pág. 4).

Los controles corresponden a las medidas para mitigar el riesgo inherente con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que dicho riesgo se materialice.

Mediante estas medidas de control se deben tomar decisiones, y así poder determinar cuál es el perfil de riesgo residual de la compañía, estas decisiones están direccionadas a evitar, aceptar o transferir el riesgo. (Compañía Aseguradora de Fianzas S.A, 2011, pág. 14)

Posteriormente de identificar y medir los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta, debe definir las medidas de control o mitigación que ayudan a reducir o anular la probabilidad de ocurrencia y/o impactos ocasionados por los riesgos inherentes revelados. El control debe atacar las causas e impactos que originan el riesgo desde tres expectativas: prevención, detección y corrección y puede ser conducido como una parte integral de las operaciones o por medio de evaluaciones periódicas separadas, o de las dos maneras; las deficiencias o desviaciones encontradas deben ser reportadas a la gerencia.

- El tratamiento del Riesgo

Es la selección de una o más opciones de modificación de los riesgos que está expuesta la entidad y aplicar dichas opciones. En los tratamientos implica un proceso de proporcionar o modificar los controles:

- Evaluación del tratamiento del riesgo
- Concluir si los niveles de riesgo son residuales o tolerables
- La evaluación de la eficacia del tratamiento

Algunas opciones para el tratamiento de los riesgos que no son apropiadas en todas las circunstancias:

- Evitar el riesgo al decidir no iniciar o continuar con la actividad que da lugar al riesgo;
- Tomar o aumentar el riesgo con el fin de perseguir una oportunidad;

- Eliminar la fuente de riesgo;
- Los cambios en la probabilidad;
- Cambiar las consecuencias;
- La distribución del riesgo con la otra parte o partes (incluidos los contratos y la financiación de riesgo), y
- Mantener el riesgo por decisión informada (ISO 31000, 2009).

En este paso se explica las opciones que existen para tratar el riesgo que se ajusta a las siguientes categorías:

- Evitar el riesgo.
- Cambiar la probabilidad de que suceda.
- Cambiar las consecuencias.
- Entender el riesgo y aceptarlo sin metodología adicional.
- Beneficios y costes.
- Ventajas y desventajas de cada opción de las metodologías.
- Cumplimiento de los procesos de implementación para determinar el nivel de riesgo (ISOTools, Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelecia, 2017).

Una vez identificados y calificados los controles y su mitigación frente a las causas del riesgo inherente de no alcanzarse en las causas el nivel de riesgo residual definido por la Junta Directiva o de detectarse debilidades en los controles existentes se definirá el tratamiento del nivel residual que debe ir orientado a eliminar el riesgo, mitigar el riesgo, dispersar o atomizar el riesgo, transferir el riesgo o asumir el riesgo.

Monitoreo.- “Aquí, se debe llevar a cabo el seguimiento adecuado a los riesgos con el fin de ir analizando su evolución.” (ISOTools, 2017, pág. 1).

Es el proceso de seguimiento efectivo para facilitar la detección y corrección de las deficiencias del sistema de administración de riesgos operacionales. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad mínima trimestral y se realiza por medio de

indicadores que evidencian los potenciales eventos de riesgo operativo, asegurando que los controles implementados están funcionando de forma oportuna y eficiente (Compañía Aseguradora de Fianzas S.A., 2011).

Es necesario que los resultados obtenidos sean analizados con el objetivo de identificar posibilidades de perfeccionamiento en el control interno de la entidad, rediseño o mejora de controles existentes, implementación de nuevos controles, entre otros. En esta etapa se realiza el seguimiento de los eventos de pérdidas operativas y avance de planes de acción definidos y se verifica la evolución de los indicadores.

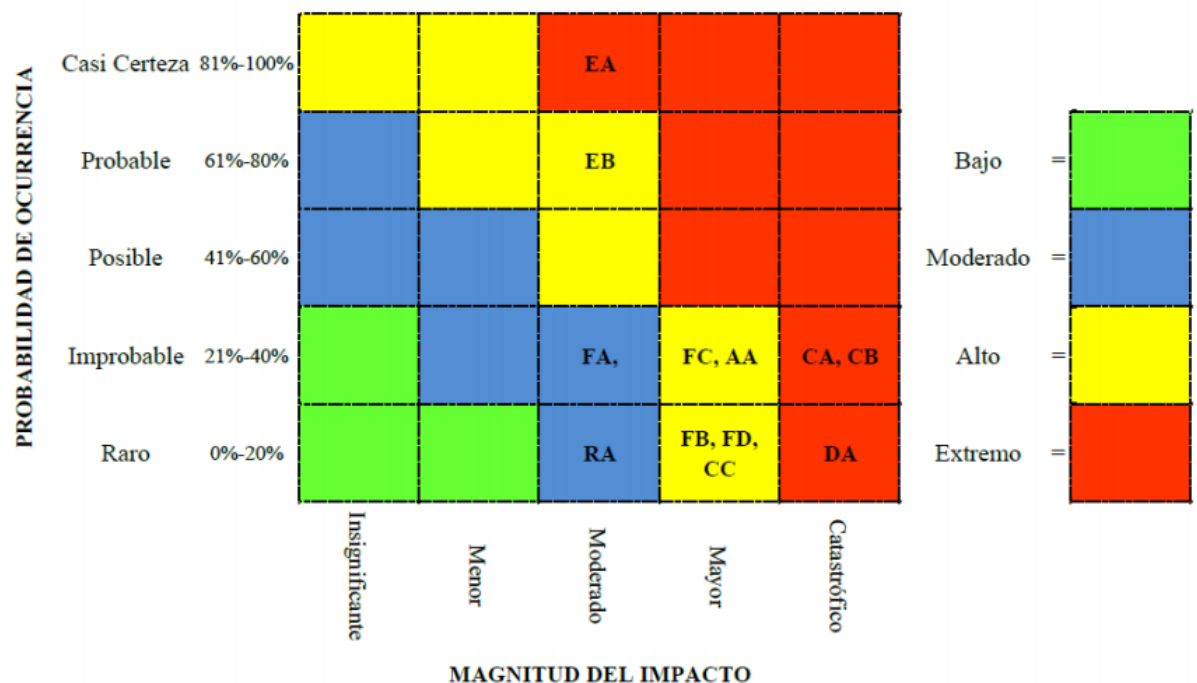


Gráfico 61. Identificación y Medición de Riesgo Operativo

Fuente: García. Riesgo Operativo. México. (2008)

La Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015, pág. 7) menciona el proceso de la Administración Integral de Riesgos:

Identificación: reconocer los riesgos existentes en cada operación, producto, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad, para lo cual se identifican y clasifican los eventos adversos según el tipo de riesgo al que corresponden;

Medición: los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad. Las

metodologías y herramientas para medir el riesgo deben estar de conformidad con el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los niveles de riesgo asumidos por la entidad;

Priorización: una vez identificados los eventos de riesgos y su impacto, la entidad deberá priorizar aquellos en los cuales enfocará sus acciones de control;

Control: es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la entidad;

Mitigación: corresponde a la definición de las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo y minimizar pérdidas;

Monitoreo: consiste en el seguimiento que permite destacar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad; y,

Comunicación: acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con la entidad y su proceso de administración integral de riesgos, destinada al Consejo de Administración, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. Esta etapa debe coadyuvar a promover un proceso de empoderamiento y mejora continua en la administración integral de riesgos.

Los lineamientos mínimos que deben tener las cooperativas de ahorro y crédito para el procedimiento de la Administración Integral de Riesgos son los siguientes:

Procesos		Lineamientos para la definición de procedimientos	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas Centrales
Identificar	1	Levantar un inventario de eventos de riesgos asociados a los procesos críticos de la entidad;	X	X	X	X
	2	Construir bases de datos que permitan la gestión de los riesgos;	X	X	X	X
Medir	3	Elaborar la matriz de riesgos.	X	X	-	X
	4	Valorar el riesgo inherente y residual;	X	X	-	X
	5	Estimar la pérdida en la cual podría incurrir una entidad en caso de materializarse el riesgo (1);	X	X	X	X
	6	Estimar el impacto de dicha pérdida en relación al patrimonio (1).	X	X	X	X
Priorizar	7	Establecer los criterios para priorizar aquellos eventos de riesgos en los cuales enfocará sus acciones de control.	X	X	X	X
Controlar	8	Establecer límites de riesgos;	X	X	X	X
	9	Determinar medidas de seguridad física;	X	X	-	X
	10	Definir políticas de seguridad de información;	X	X	X	X
	11	Implementar los controles definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo.	X	X	X	X
Mitigar	12	Definir las acciones para reducir o transferir el impacto de un evento de riesgo;	X	X	X	X
Monitorear	13	Revisar la implementación de las políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos;	X	X	X	X
	14	Establecer un sistema de información que facilite el seguimiento a la gestión integral de riesgos;	X	X	-	X
	15	Revisar periódicamente los cambios en la exposición al riesgo con base en la matriz de riesgos;	X	X	-	X
	16	Evaluar el cumplimiento de los límites para la administración del riesgo.	X	X	X	X
Comunicar	17	Establecer formatos y canales para la divulgación de la información de riesgos;	X	X	X	X
	18	Definir estrategia de comunicación para promover una cultura de administración de riesgos en la entidad.	X	X	-	X

Tabla 16. Lineamientos para la definición de Procedimientos

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera. Resolución No. 128-2015-F. 2015

Las cooperativas de ahorro y crédito deben regirse a los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a fin de contrarrestar riesgos que puedan causar pérdidas a la entidad.

Matriz de Riesgo

“Es el documento que recopila y consolida el proceso de identificación, medición, control y monitoreo, el cual hace parte integral de este manual.” (Compañía Aseguradora de Fianzas S.A, 2011, pág. 21).

La Matriz de Riesgos o también llamada Matriz de la Probabilidad del Impacto MPI, es una combinación de Medición y Priorización de Riesgos, que consiste en la graficación de los mismos en un plano cartesiano, en donde el eje de las X identifica la Probabilidad de Ocurrencia del factor de riesgo, y el Eje de las Y identifica el Impacto que este factor tiene sobre los objetivos estratégicos de la Cooperativa. (Báez, 2010, pág. 8)

En razón de que el Riesgo Operativo abarca un segmento importante de pérdidas, las entidades deben proceder a identificar los riesgos, de acuerdo a la percepción de los funcionarios de la Cooperativa, cuáles son los factores de riesgo que la entidad debe procesar con el objetivo de minimizar las pérdidas potenciales de origen operacional.

Para el efecto, las cooperativas de ahorro y crédito deben elaborar la Matriz de Riesgo Operativo, que permite determinar los factores de riesgo más relevantes, conforme el siguiente procedimiento:

- Se identificaron los principales factores de riesgo operacional
- Se determinó en un gráfico de 2 ejes cuál es la frecuencia e impacto de la ocurrencia de los eventos de riesgo operacional
- Se escogieron los factores de riesgo operacional que se ubicaron en los Cuadrantes I y II, los que implican impacto importante, a pesar de que pueden tener baja frecuencia. Dichos factores serán tratados en el Manual de Riesgo

Operacional, con el objetivo de minimizar (mitigar) los impactos, en el caso que se presentasen, y/o disminuir la probabilidad de ocurrencia, con el fin de evitarlos.

Los criterios de evaluación de los factores de riesgo operacional son los siguientes:

Impacto	Detalle	Factor
Crítica	Pérdidas catastróficas	5
Alta	Pérdidas financieras muy relevantes	4
Media Alta	Pérdidas financieras elevadas	3
Media	Pérdidas financieras moderadas	2
Baja	Pérdidas financieras bajas	1

Tabla 17. Tabla de Impacto

Fuente: ICETEX. Manual de Sistema de Administración de Riesgo Operativo, (2014)

Frecuencia	Detalle	Factor
Frecuente	Ocurrencia repetitiva	5
Alta	Ocurrencia alta	4
Probable	Ocurrencia frecuente	3
Posible	Ocurrencia esporádica	2
Remota	Ocurrencia excepcional	1

Tabla 18. Tabla de Probabilidad

Fuente: ICETEX. Manual de Sistema de Administración de Riesgo Operativo, (2014).

Las tablas de impacto y probabilidad como se muestra anteriormente ayuda son criterio de evaluación de los factores de riesgo, así la matriz de riesgo va formándose según el grado de eventos que tenga la entidad.

Los vectores de procesos se miden en dos ejes probabilidad de ocurrencia y severidad de impacto.

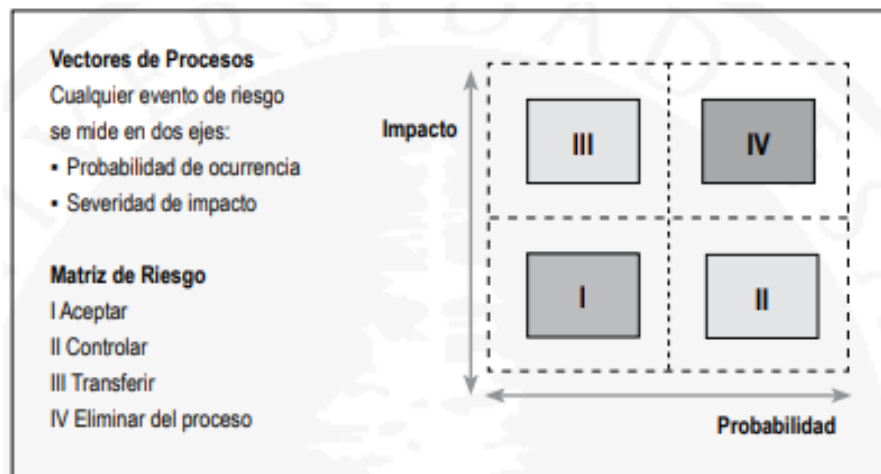


Gráfico 62. Estrategias según la Matriz de Riesgo

Fuente: Fustes & Zúñiga. Gestión Integral de Riesgos Operativos en el proceso de créditos microfinancieros, (2010).

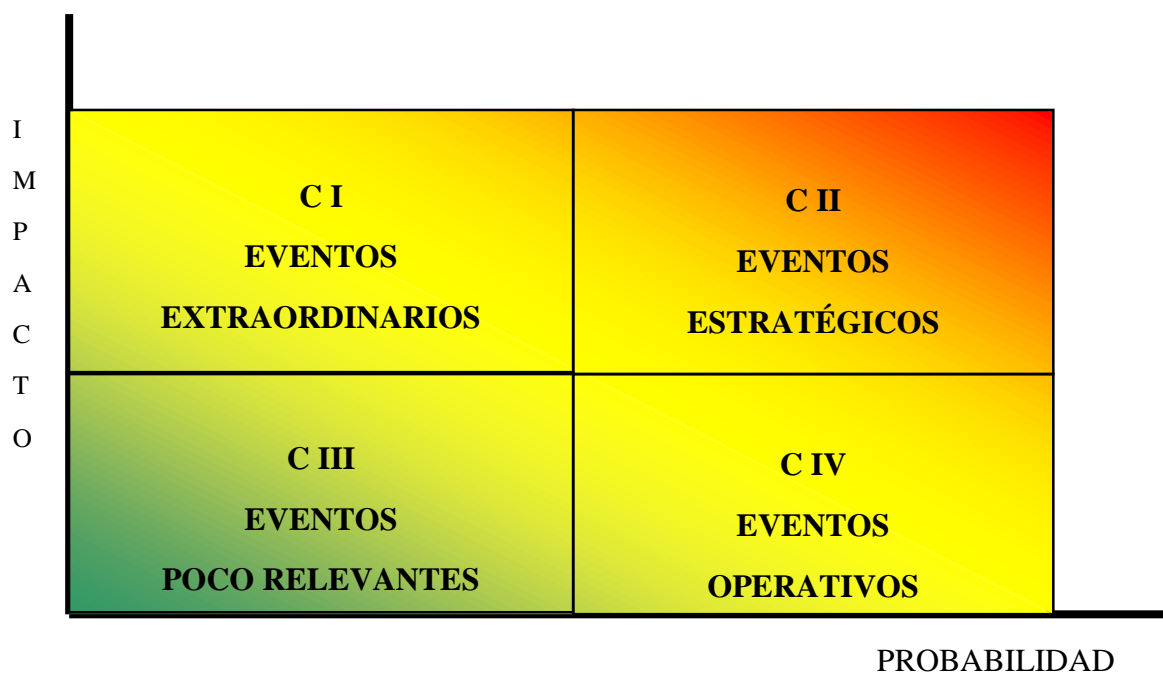


Gráfico 63. Identificación Riesgo Operativo en el Mapa de Riesgo Operativo

Elaborado por: Adriana Vargas

Cada cuadrante tiene representa un grado importante de riesgo.

- Cuadrante I (C I). Corresponde a eventos de alto impacto y baja frecuencia, considerados como extraordinarios que podrían afectar sustancialmente la capacidad operativa de la Cooperativa.
- Cuadrante II (C II). Corresponde a eventos de alto impacto y alta frecuencia, los cuales son de carácter estratégico, que en el caso de presentarse podrían comprometer en forma importante a la Organización.

- Cuadrante III (CIII). Corresponde a eventos poco relevantes, que poseen bajo impacto y frecuencia.
- Cuadrante IV (CIV). Comprenden los eventos de alta frecuencia y poco impacto, considerados de carácter operativo.

Considerando la realidad del sistema financiero ecuatoriano, las disposiciones del organismo de control se orientan a exigir de las entidades requisitos mínimos para la administración de cada uno de los factores del riesgo de operación: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.

- Respecto a los procesos se espera que las entidades establezcan procesos estructurados y organizados en función de su misión, visión y objetivos estratégicos, en armonía para maximizar la efectividad organizacional; que identifiquen sus procesos críticos, es decir, aquellos que en caso de una interrupción, pondrían en peligro la continuidad de las operaciones; por lo cual, se justifica plenamente contar con planes de contingencia.

- Considerando la realidad del sistema financiero ecuatoriano, las disposiciones del organismo de control se orientan a exigir de las entidades requisitos mínimos para la administración de cada uno de los factores del riesgo de operación: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.

- Respecto a los procesos se espera que las entidades establezcan procesos estructurados y organizados en función de su misión, visión y objetivos estratégicos, en armonía para maximizar la efectividad organizacional; que identifiquen sus procesos críticos, es decir, aquellos que en caso de una interrupción, pondrían en peligro la continuidad de las operaciones; por lo cual, se justifica plenamente contar con planes de contingencia. (ASBA, 2014, pág. 22)

Las fuentes del riesgo que deben ser tratadas en la matriz de riesgo son:

Externos

- Afectación a la infraestructura de la Cooperativa por catástrofes externas
- Sublevaciones y/o rebeliones
- Robos y asaltos

Procesos

- Operaciones y contabilidad
 - Movimiento del efectivo entre las distintas oficinas
 - Faltantes de caja
 - Descuadres contables
 - Fraude interno
- Crédito y Cobranzas
 - Instrumentación de crédito
 - Instrumentación de garantías
 - Validez y actualización de la información de los clientes
- Financiero
 - Instrumentación de pasivos (créditos)
 - Actualización de la información para la toma de decisiones
 - Dependencia de la relación con Instituciones Financieras en las que se manejan las cuentas y excedentes de tesorería
- Sistemas informáticos
 - Proceso de migración de la información del sistema informático vigente al nuevo
 - Mantenimiento del sistema (fuera de línea)
 - Respaldo de la información (restauración de las bases de datos)
 - Violación externa de las bases de datos (hacker)
 - Daños físicos a los servidores
 - Daños físicos a los equipos de cómputo (PC)
 - Dependencia a proveedores de sistemas informáticos
 - Seguridades y accesos a opciones del sistema
 - Obsolescencia de los equipos informáticos
 - Licencias de software
 - Parametrización de los sistemas
- Legal
 - Contratos con proveedores
 - Contratos con el personal de la Cooperativa
 - Formularios y formatos de instrumentación de créditos
 - Formularios y formatos de instrumentación de garantías

- Cambios y/o modificaciones a la normatividad

2.2 Preguntas Directrices

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del control interno en las cooperativas de ahorro y crédito?

¿Se puede identificar y medir los tipos de Riesgo Operativo relevantes en las cooperativas de ahorro y crédito?

¿Qué modelo de evaluación permite que el riesgo sea analizado de forma permanente para promover el mejoramiento continuo?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad, Enfoque y Nivel de Investigación

3.1.1 Modalidad de Investigación

El proyecto de investigación tiene las siguientes modalidades de investigación:

3.1.1.1 Investigación Documental – Bibliográfica

Campos (2012), destaca que:

Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos (pág. 17).

La investigación bibliográfica documental consiste en un análisis de la información escrita sobre el tema, con el propósito de establecer posturas, etapas, relaciones y diferencias respecto al tema de estudio (Bernal, 2006).

En el presente trabajo, la investigación se sustenta de manera muy importante con fuentes bibliográficas y documentales así se ampliando la información; la investigación documental o información primaria que se caracteriza por documentos, puesto que estos se recolectan, analizan y emiten sus resultados, esta información será recogida de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 para que sea procesada permitiendo descubrir los problemas existentes en las entidades y la investigación bibliográfica o información secundaria ayuda a dar soporte al trabajo actual con bases teóricas que aporten al desarrollo correcto del proyecto, y se tomó de

fuentes de investigación de libros, artículos científicos, revistas, páginas web, tesis de grado, y resoluciones. La información utilizada será los datos proporcionados por las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, a través de matrices para la evaluación de control interno para detectar el grado de riesgo operativo.

3.1.1.2 Investigación de Campo

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, encamina a conseguir información apreciable y fehaciente, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento (Graterol, 2012).

“Investigación de Campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 87).

Se utiliza la investigación de campo puesto que se acude a las instituciones financieras y así recabar la información de acuerdo a los objetivos planteados, teniendo una relación directa con los auditores de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua, como sujetos de indagación y la información recolectada proviene de cuestionario de encuesta.

3.1.2 Enfoque de Investigación

Al proyecto de investigación se lo trabajara desde el enfoque cuali-cuantitativo.

3.1.2.1 Enfoque Cuantitativo y Cualitativo

Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 20) asevera sobre el enfoque cuantitativo:

En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además la hipótesis se establece previamente, esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de

los datos se fundamenta en la medición y análisis en procedimientos estadísticos.

Busca conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente, tratando de señalar sus características comunes con otros hechos semejantes, sus orígenes y sus consecuencias. El enfoque cuantitativo analiza los hechos sociales como existentes en el exterior y sometidos a leyes patrones generales, apresan la realidad sometiéndola a controles (Ruiz J. , 2012, pág. 44).

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 7) menciona sobre el enfoque cualitativo:

“Enfoque cualitativo Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.”

Enfoque Cualitativo detalla las cualidades de un fenómeno, precisa un concepto que haga parte del entorno. Es intuitiva porque es el conocimiento que se obtiene sin necesidad de un análisis o razonamiento anterior. Inductiva pues proyecta conclusiones generales a partir de indicios, no suele probar teorías ni hipótesis; las forma, empleando en estudios de pequeña escala, no admite un análisis estadístico, es a veces concerniente como una investigación naturalista, fenomenología o interpretativa, el planteamiento no es tan específico como el enfoque cuantitativo (Alvarez, 2005).

El presente estudio estará enmarcado en un enfoque cuantitativo y cualitativo; Cuantitativo porque es necesario recolectar y analizar información para probar la hipótesis. Mientras que, las bases para el enfoque cualitativo, permitieron una orientación apropiada para la comprensión del objeto de estudio, al momento de la evaluación de resultados del control interno de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 y el marco teórico, para determinar cuál es el mejor procedimiento a llevar para determinar el riesgo operativo en las entidades, siendo objeto de estudio.

3.1.3 Nivel de Investigación

Dado a las características inherentes que tienen los proyectos de indagación, la presente investigación tiene la siguiente profundidad del conocimiento:

3.1.3.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es la identificación de un grupo o individuo, evento, fenómeno, con el propósito de observar su comportamiento, o estructura, así mostrar los rasgos importantes analizados (Arias, 2012).

Según (Muñoz Razo, 2011). “la investigación descriptiva representa algún hecho, acontecimiento o fenómeno por medio del lenguaje de graficas o imágenes de tal manera que se pueda tener una idea cabal del fenómeno en particular, incluyendo sus características, sus elementos o propiedades y particularidades” (pág.23).

La investigación descriptiva no se limita solamente a la recolección de datos, sino que también está encargada en el pronóstico y concordancia de las relaciones que existen entre las variables, resumiendo la información de modo minucioso para consecutivamente analizar los resultados, extrayendo consideraciones específicas que coadyuvan a la recapitulación de la maniobra descriptiva, es así que se hallara una alternativa de solución para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmento 1,2 y 3, frente al riesgo que enfrentan en su diario vivir.

3.1.3.2 Investigación Explicativa

“Investigación explicativa Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 83).

A través, de esta investigación ayuda a realizar de una forma más confiable; los análisis, las síntesis y la interpretación adecuada la relación entre uno o varios efectos

o variables dependientes y una o varias causas o variables independientes (Cazau, 2006).

La investigación explicativa interviene en la propuesta de una solución, mediante una nueva opción ante la problemática de estudio.

3.2 Población, muestra, unidad de investigación

3.2.1 Población

De acuerdo al criterio de Bernal (2006), de que la población “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades del muestreo” (pág. 164).

Es el conjunto total de individuos, objetos que poseen algunas características comunes de los que se desea conocer algo en la investigación. En muchos casos no se puede investigar a toda la población, ya sea por falta de tiempo o por razones económicas, debido a estas circunstancias, se recurre a un método estadístico de muestreo (López, 2004).

El universo de estudio en esta investigación está centrada en la provincia de Tungurahua, lo conforma 16 cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes a los segmentos 1, 2 y 3.

Provincia	Cantón	Segmento	Entidad
TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA

			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA
TOTAL SEGMENTO 1			5

TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA
TOTAL SEGMENTO 2			4

TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAIS
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA
	SAN PEDRO DE PELILEO		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA
TOTAL SEGMENTO 3			7

TOTAL SEGMENTOS 1, 2 Y 3	16
---------------------------------	-----------

Tabla 19. Población
Elaborado por: Adriana Vargas

3.2.2 Muestra

La muestra es una parte de la población, en el caso de la presente investigación la muestra va a ser la población porque es un número reducido de personas.

3.2.2.1 Muestra Regulada

“Los elementos que forman parte de la muestra son aquellos en los que se ha presentado un fenómeno, motivo del estudio, así por ejemplo, en reclamos por productos defectuosos, la muestra la conformarán aquellos clientes que han presentado reclamos.” (Universidad Técnica de Ambato, 2015, pág. 15).

Por su parte Hernández citado en Castro (2003, pág. 69), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

Lo señalado por este autor reconoce inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral.

Debido al número de cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en los segmentos 1, 2 y 3, que totalizan 16 entidades se considera manejable el poder investigar y procesar información de cada una de ellas. Por lo expuesto en el presente trabajo de investigación, no se va a considerar una muestra para el análisis de datos, sino a la población en su conjunto.

3.2.3 Unidad de Investigación

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Para conocer las cooperativas que se debe tomar como muestra, fue necesario mediante oficio solicitar la ayuda de un listado de las cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua a la Federación Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC).

3.3 Operacionalización de las Variables

3.3.1 Matriz de Operacionalización de Variable Independiente

Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN
El control interno es un proceso diseñado para proporcionar razonabilidad en el logro de los objetivos relacionados con efectividad y eficiencia de operaciones, la confiabilidad en la presentación de información financiera y lograr la comunicación de leyes y políticas y evaluar su cumplimiento (examen y revisión). El control interno tiene cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y actividades de supervisión que ayudan a mejorar la evaluación de los eventos de riesgo.	Entorno de Control	<ul style="list-style-type: none"> Valores éticos Ambiente laboral 	¿Existe la colaboración de los empleados en relación con la importancia del Control Interno? ¿Cómo califica el ambiente laboral?	Técnica: Encuesta Instrumentación: Cuestionario Técnica: Ficha de Observación Instrumentación: Matriz de Control Interno (ver Anexo 2)
	Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de valoración de Riesgos 	¿Cuán a menudo la dirección y los jefes departamentales evalúan los riesgos?	
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad de Actividades de Control 	¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos, a un nivel aceptable?	
	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia de los controles de comunicación 	¿Cómo califica la eficiencia los controles de comunicación de la cooperativa?	
	Actividades de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Utilidad de la supervisión 	¿Cómo contribuye la supervisión a mejorar la gestión de riesgos?	

Tabla 20. Operacionalización de Variable Independiente. Control Interno

Elaborado por: Adriana Vargas

3.3.2 Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente

Variable Dependiente: Riesgo Operativo

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN
El Riesgo Operativo es el proceso por el cual la dirección de una organización se encuentra expuesto a posibles pérdidas financieras (la entidad debe tomar en cuenta la identificación y medición el riesgo) debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología e imprevistos externos; lo cual debe tener control o mitigación de estos eventos y posteriormente tener un monitoreo permanente.	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> Relevancia de Riesgos Identificados. 	¿Cómo califica los riesgos identificados?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentación: Cuestionario</p>
	Medición	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos Susceptibles de Medición sobre Riesgos Identificados. 	¿Es factible la medición de los riesgos identificados?	
	Control o Mitigación	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad de los Controles. 	En la entidad ¿Los controles para mitigar el riesgo inherente han disminuido la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto?	
	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de Proceso de Seguimiento. Porcentaje de Disminución 	<p>¿Es eficiente el seguimiento que realiza la cooperativa?</p> <p>¿En qué porcentaje ha disminuido los riesgos operativos a través del monitoreo?</p>	

Tabla 21. Operacionalización de Variable Dependiente. Riesgo Operativo

Elaborado por: Adriana Vargas

3.4 Descripción detallada del Tratamiento de la Información de Fuentes Primarias y Secundarias

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de la información se tiene detallado en el plan de recolección de información:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para conseguir los objetivos planteados en el proyecto.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal de la administración y auditor interno de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Control Interno y Riesgo Operativo.
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora; Adriana Vargas.
5.- ¿Cuándo?	En el año 2016.
6.- ¿Dónde?	En las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8.- ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta Ficha de observación
9.- ¿Con qué?	Cuestionario Matriz de control interno
10.- ¿En qué situación?	En una situación favorable, debido que existe la colaboración de las autoridades de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.

Tabla 22. Plan de Recolección de Información

Elaborado por: Adriana Vargas

3.4.1 Método de Análisis de Información

Plan de Procesamiento de Información

El investigador presenta el plan de procesamiento de la información en los siguientes puntos:

- Identificación de Variables
- Estructura de los instrumentos de investigación
- Aplicación de los instrumentos a las entidades involucradas
- Validación de los instrumentos de recolección de información
- Análisis e interpretación de resultados
- Conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales Resultados

Para determinar si el control interno influye en el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, se aplicó encuestas dirigidas al personal de la administración y auditor interno.

Para la obtención de los resultados de esta investigación, se realizó un cuestionario de encuesta y se desarrolló un mapa de riesgos para determinar el grado de riesgo operativo que tienen las cooperativas de Tungurahua, factores determinantes para su valuación y plan de mejora.

A continuación, se muestra el análisis del cuestionario de encuesta de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua de los segmentos 1, 2 y 3 que son objeto de estudio:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

CONTROL INTERNO

1.- ¿Dispone de un sistema que mida el control de la entidad en los procesos administrativos, operativos, crediticios, organizacional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 23. Sistema que mide el Control

Elaborado por: Adriana Vargas

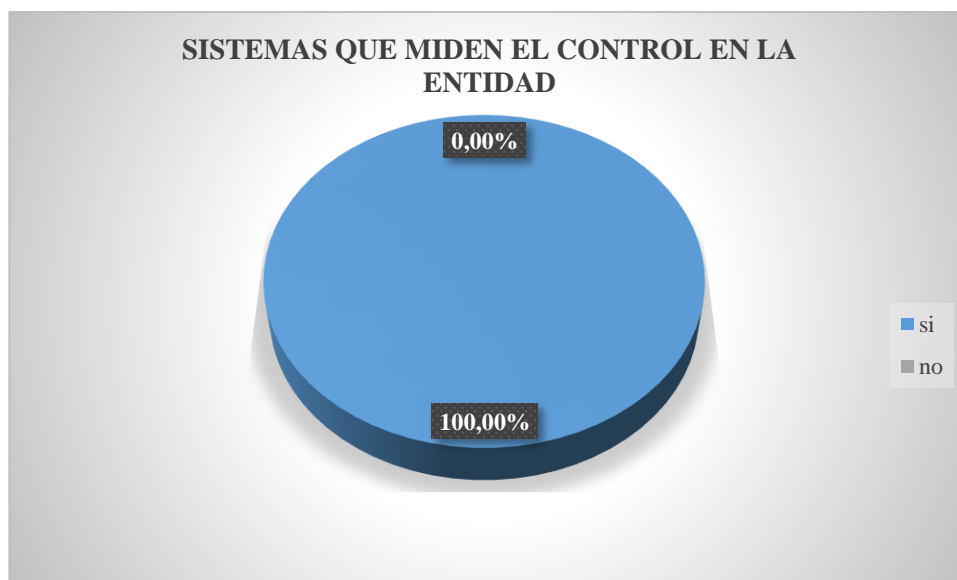


Gráfico 64. Sistema que mide el Control
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Todas las entidades encuestadas de la provincia de Tungurahua de los segmentos 1, 2 y 3 mantienen algún sistema que pueda medir los procesos administrativos, operativos y crediticios.

Interpretación

Las entidades mantienen un control adecuado según a cada tipo de segmento, esto les permite optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de rendimiento.

2.- ¿Se ha socializado el sistema de control interno implementado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	68,75%
No	5	31,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 24. Socialización del Sistema del CI implementado.
Elaborado por: Adriana Vargas

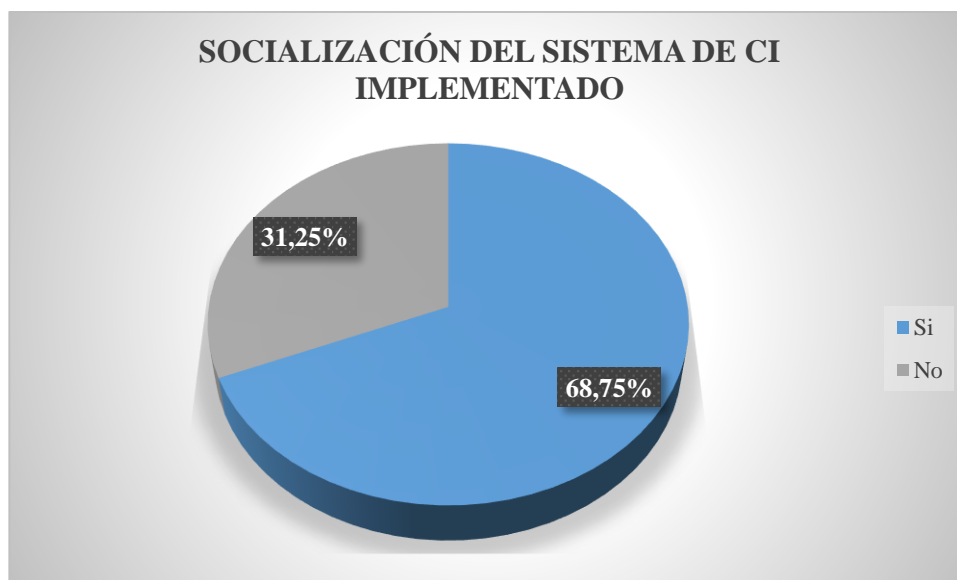


Gráfico 65. Socialización del Sistema del CI implementado.

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

El sistema de control interno implementado ha sido socializado en las cooperativas el 68,75% y el 31,25% no ha sido socializado por los encargados.

Interpretación

Las cooperativas están en la obligación de socializar los sistemas incorporados de control interno puesto que ayuda a que los empleados tengan una mejor visión de control y su manejo sea el adecuado, para evitar riesgos que genera el inadecuado control.

3.- ¿Califique la eficiencia del Control Interno implementado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	50,00%
Bueno	6	37,50%
Regular	2	12,50%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 25. Eficiencia del Control Interno Implementado

Elaborado por: Adriana Vargas

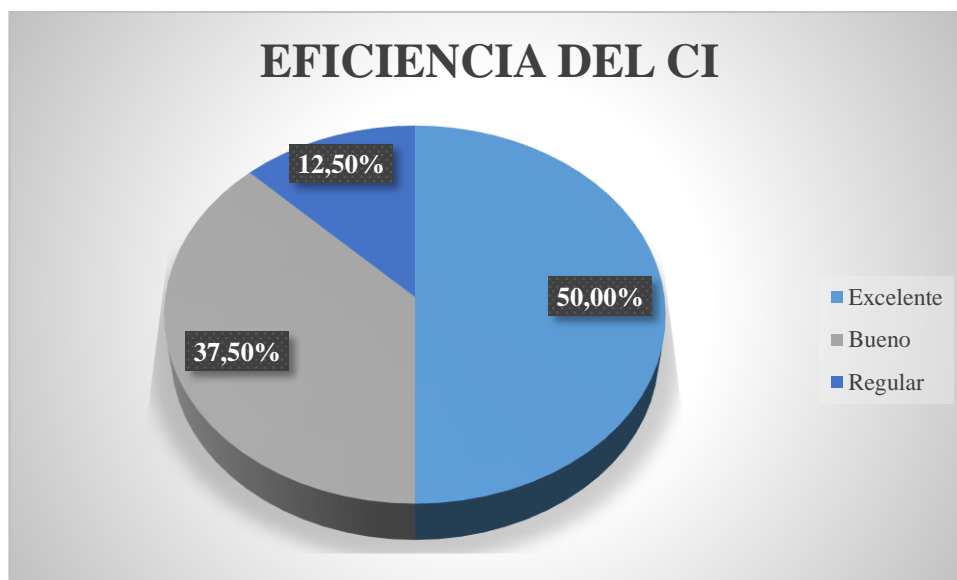


Gráfico 66. Eficiencia del Control Interno Implementado
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De la totalidad de encuestados, el 43,75% califican Excelente y Bueno el grado de eficacia del Control Interno implementado y solo 12,50% que es regular.

Interpretación

Las entidades de los Segmentos 1, 2 y 3 demuestran que el control interno que manejan es entre bueno y excelente, y la minoría es regular; por lo que se puede decir que las instituciones operan de forma eficaz el control interno pero les falta mantener más control para que las operaciones tengan mejores resultados.

4.- ¿Ha existido una socialización a los empleados de la importancia del control interno?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	62,50%
No	6	37,50%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 26. Socialización a los Empleados de la Importancia del CI
Elaborado por: Adriana Vargas

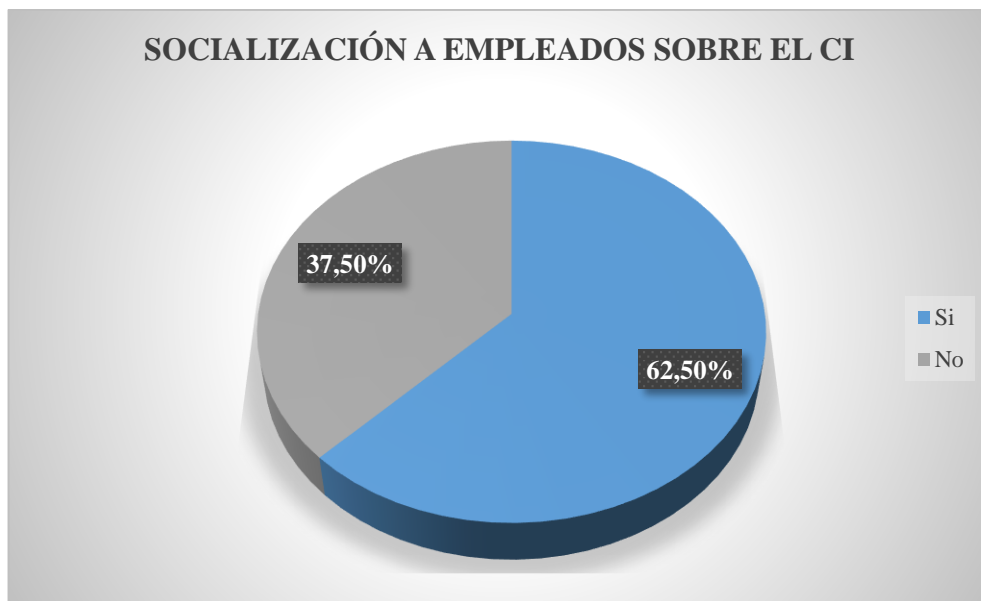


Gráfico 67. Socialización a los Empleados de la Importancia del CI
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De los encuestados, el 62,50% responden que si realizan socializaciones a los empleados sobre la importancia del control interno y el 37,50% de las cooperativas no ha existido una socialización a los trabajadores.

Interpretación

La socialización organizacional es el proceso continuo y de doble vía, mediante el cual las personas entienden y aceptan los valores, políticas, normas, tradiciones, objetivos, conductas y conocimientos requeridos para participar de manera eficiente en una entidad. Más de la mitad las cooperativas los empleados reciben instrucciones de cómo funciona el control interno, pero; no todas las cooperativas de ahorro y crédito realizan socializaciones con los empleados sobre el control interno lo que ocasiona que el trabajador realice sistemáticamente sus tareas sin previo cuidado de sus tareas diarias, ocasionando insuficiencia en sus labores.

5.- ¿Existe la colaboración de los empleados en relación con la importancia del Control Interno?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	68,75%
A veces	4	25,00%
Casi Nunca	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 27. Colaboración de los empleados en relación con la importancia del CI
Elaborado por: Adriana Vargas

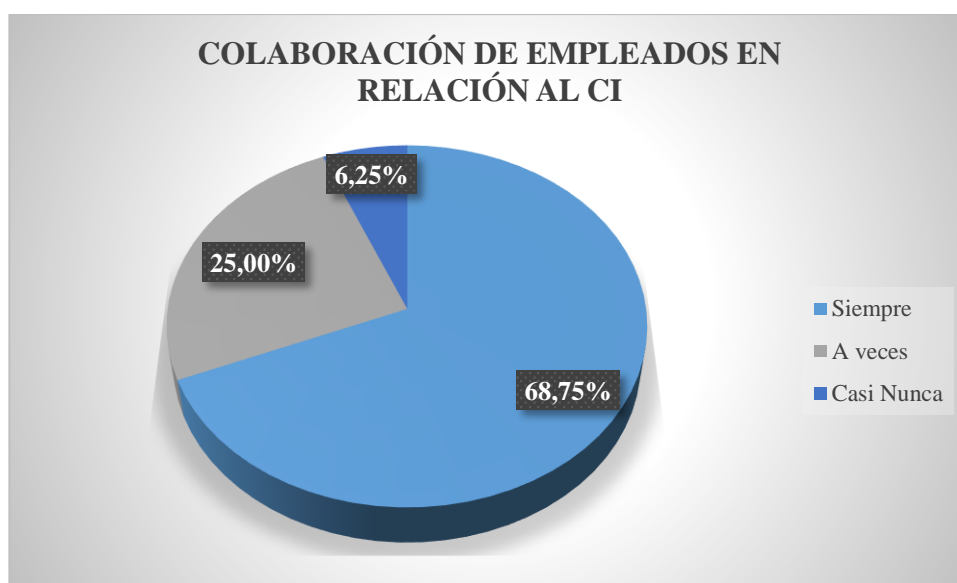


Gráfico 68. Colaboración de los empleados en relación con la importancia del CI
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De los encuestados mencionan que existe la colaboración de los empleados en relación con la importancia del Control Interno el 68,75% siempre, el 25,00% a veces y casi nunca el 6,25%.

Interpretación

Se puede observar los resultados que en la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito tienen la colaboración por parte de los empleados para que el control interno tenga prioridad, pero también se observa que no existe total ayuda por parte de un porcentaje

mínimo de empleados en algunas entidades que esto puede ocasionar que el riesgo aumente.

6.- ¿Con qué frecuencia se realiza talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	4	25,00%
Trimestral	11	68,75%
Semestral	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 28. Talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad

Elaborado por: Adriana Vargas

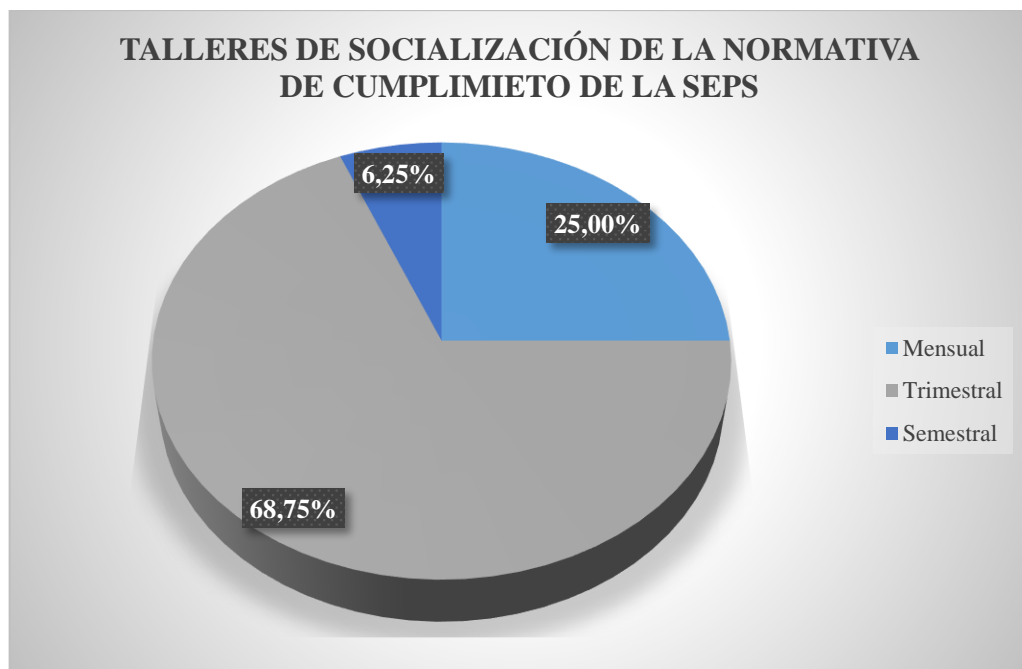


Gráfico 69. Talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De las cooperativas encuestadas los talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad que realizan son el 25% de forma mensual, el 68,75% trimestral y un 6,25% semestralmente.

Interpretación

Según los datos obtenidos se puede determinar que la mayoría de las entidades que fueron encuestadas consideran que es útil que el personal de la entidad socialice la normativa que regula a las cooperativas, para actualizarse, intercambiar criterios y cumplir con leyes, reglamentos y regulaciones que emiten los organismos públicos a través de las resoluciones.

7.- ¿Cómo califica el ambiente laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	25,00%
Bueno	5	31,25%
Regular	7	43,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 29. Ambiente Laboral

Elaborado por: Adriana Vargas



Gráfico 70. Ambiente Laboral

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

El ambiente laboral de las entidades encuestadas mencionan que el 25,00% Excelente, el 31,25% bueno y el 43,75% regular.

Interpretación

El ambiente laboral o de trabajo en las entidades es un factor muy importante y de gran incidencia en el desempeño de los trabajadores y la calidad de trabajo, el clima laboral en las entidades no es a su totalidad bueno, puesto que pueden estar influyendo diversos elementos como estructurales; ambiente social como compañerismo, conflictos, comunicación, entre otros; personales: actitudes, expectativas, motivación; y propias del comportamiento organizacional como productividad, nivel de rotación, tensiones, satisfacción laboral; haciendo que exista deficiencia en el trabajo.

8.- ¿Cuán a menudo la dirección y los jefes departamentales evalúan los riesgos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	9	56,25%
Trimestral	3	18,75%
Semestral	4	25,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 30. Evaluación los riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

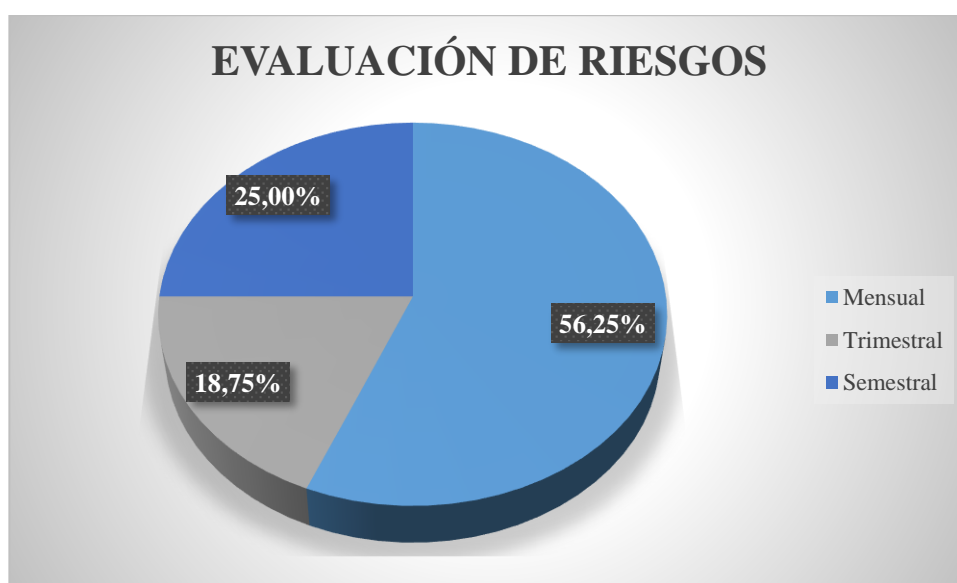


Gráfico 71. Evaluación los riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

La dirección y los jefes departamentales evalúan los riesgos mensualmente el 56,25%, trimestralmente el 18,75% y semestralmente el 25,00%.

Interpretación

Las cooperativas evalúan los riesgos en un 75,00% de manera mensual y trimestral lo que es saludable para prevenir y mitigar los riesgos, pero en un 25,00% de manera semestral lo que no es muy saludable puesto que al esperar mucho tiempo pueden existir más deficiencias en las operaciones que realice la entidad.

9.- ¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	43,75%
Bueno	9	56,25%
Regular	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 31. Actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

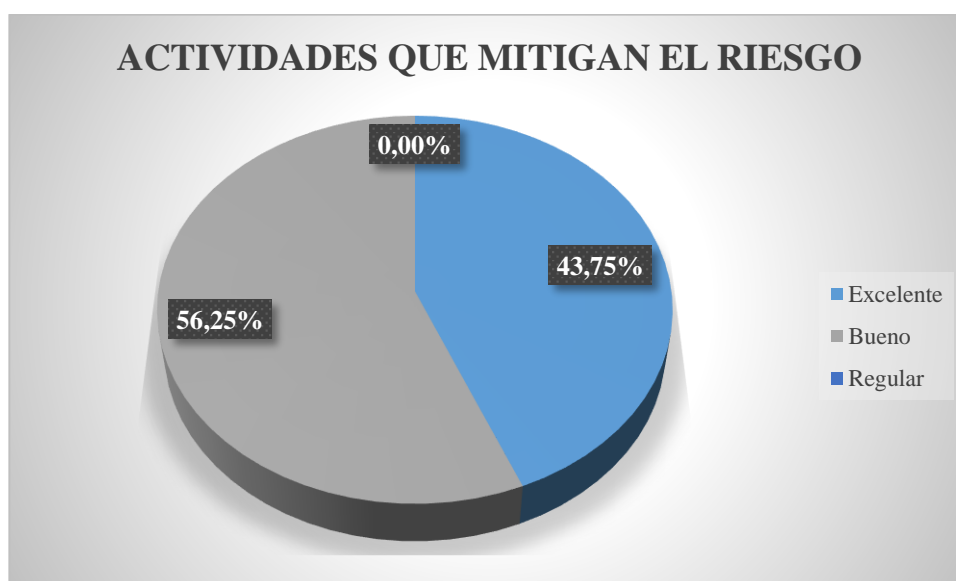


Gráfico 72. Actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los encuestados califican excelente el 43,75%, bueno el 56,25% y regular el 0% de la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos.

Interpretación

Las entidades realizan la selección y desarrollo de actividades de control de una forma excelente en casi la mitad de las cooperativas y se puede observar que sobrepasa el cincuenta por ciento de las cooperativas encuestadas de manera buena, lo que quiere decir que existe un poco de deficiencia a la contribución en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos, es decir; en las áreas de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos a un nivel aceptable.

10.- ¿La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12,50%
Casi siempre	9	56,25%
Siempre	5	31,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 32. Actividades de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos

Elaborado por: Adriana Vargas

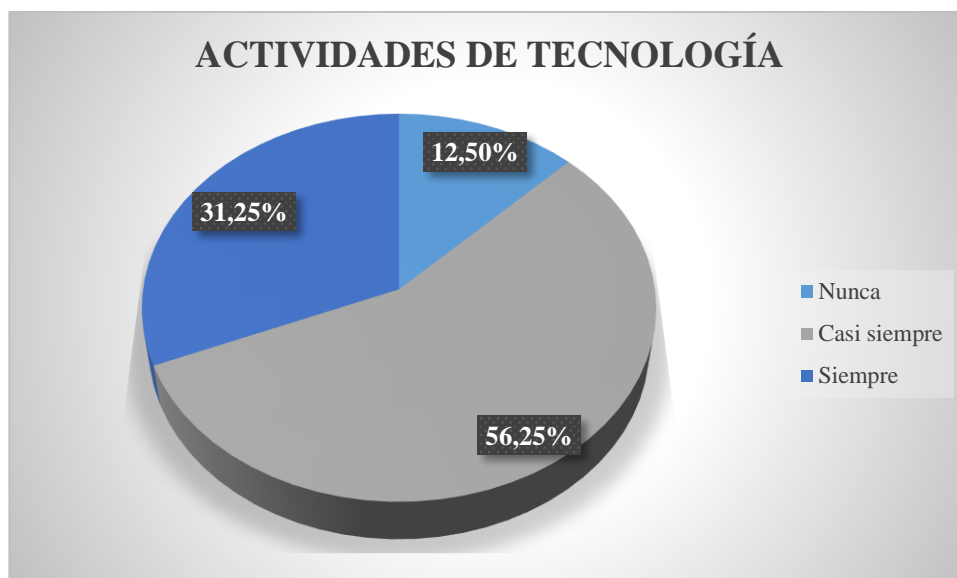


Gráfico 73. Actividades de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los encuestados califican nunca el 12,50%, casi siempre el 56,25% y siempre el 31,25% de la selección y desarrollo de actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos.

Interpretación

Las entidades no mantienen un control adecuado de selección y desarrollo de actividades de control general sobre la tecnología para ayudar el cumplimiento de objetivos, no dejando que la tecnología apoye en su totalidad a los procesos del negocio y ayude a automatizar las actividades de control para mitigar el riesgo y soportar el logro de los objetivos.

11.- ¿Cómo califica la eficiencia de los controles de comunicación de la cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	31,25%
Bueno	7	43,75%
Regular	4	25,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 33. Eficiencia de los controles de comunicación

Elaborado por: Adriana Vargas

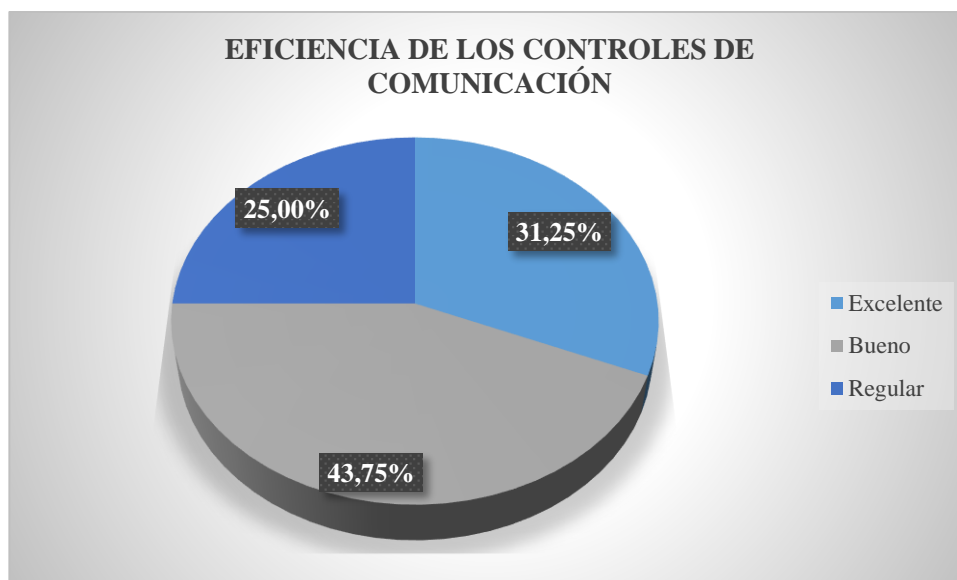


Gráfico 74. Eficiencia de los controles de comunicación

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

La eficacia de los controles de comunicación que calificó el personal encuestado es el 31,25% como excelente, el 43,75% bueno y el 25,00% como regular.

Interpretación

La eficacia que manejan las cooperativas respecto al control de comunicación en su mayoría califica como buena lo que permite que la entidad pueda avanzar, pero es muy importante que las entidades mejoren el control de comunicación, para que sean eficientes los resultados que tienen planteados en sus objetivos a obtener y generar una mayor calidad en la comunicación.

12.- ¿Cómo contribuye la supervisión para mejorar la gestión de riesgos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	3	18,75%
Parcialmente	8	50,00%
No incluye	5	31,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 34. Supervisión para mejorar la gestión de riesgos

Elaborado por: Adriana Vargas

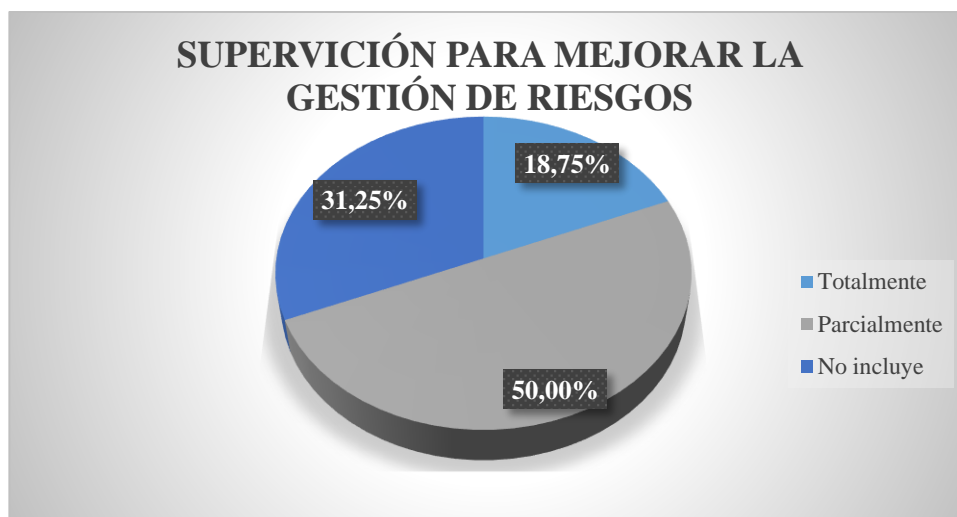


Gráfico 75. Supervisión para mejorar la gestión de riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

La supervisión para mejorar la gestión de riesgos ayuda a las entidades totalmente el 18,75%, el 50,00% parcialmente y el 31,25% no incluye mejora.

Interpretación

En las entidades la supervisión que realiza el personal encargado para mejorar la gestión de riesgo en su mayoría es regular puesto que pueden existir varias amenazas que se puede encontrar atravesando la entidad de forma interna o externa, involucrando los recursos disponibles de las cooperativas. La entidad debe tomar más control en la supervisión ya que el objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos que tiene que atravesar la organización.

13.- ¿Se incluye en el plan el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de: auditoría interna, auditoría externa e inspecciones del organismo de supervisión?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0,00%
Casi siempre	5	31,25%
Siempre	11	68,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 35. Recomendaciones de informes incluidos en el plan
Elaborado por: Adriana Vargas



Gráfico 76. Recomendaciones de informes incluidos en el plan
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Las entidades incluyen en el plan el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de: auditoría interna, auditoría externa e inspecciones del organismo de supervisión los siguientes porcentajes, siempre el 68,75%, casi siempre el 31,25% y nunca el 0,00%.

Interpretación

Las cooperativas entienden el objetivo de la supervisión por parte de auditoría interna y externa, y las inspecciones del organismo supervisor, por efecto al cumplimiento por parte de la mayoría de las entidades se sobreentiende que realizan reuniones de trabajo, acciones de capacitación y seguimiento para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas en los informes.

14.- Después de revisar el control interno en la institución que está a cargo como auditor interno, ¿En qué áreas tiene problemas o falencias de control la cooperativa?

Análisis e Interpretación

Aspectos tanto internos como externos influyen y deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo de una entidad, las personas encuestadas mencionan la mayoría que donde

existe mayor concentración de problemas es en la cartera de crédito con calificación E o la baja rotación de cartera lo que genera grandes desfases de liquidez a las entidades. De la misma forma la falencia que impide que la cooperativa crezca es el riesgo operativo que es ocasionado por factores internos, externos, personas y tecnología.

También en pocas entidades mencionan la deficiencia organizacional, administrativa, financiera y empresarial, es decir el no tener un orden, ni una estructuración sobre el funcionamiento de la cooperativa en aspectos fundamentales como el administrativo y financiero, pueden poner en serios a cualquier cooperativa, así ésta tenga buenos niveles de captaciones. El no administrar bien los recursos genera caos y debilidades frente a la competencia.

El alto endeudamiento es una de las causas por la que las empresas pueden estar en peligro, el solicitar préstamos por cantidades superiores a las que puede respaldar la empresa o destinar el dinero a un uso diferente al que fue previsto inicialmente, es una falla que cometen las cooperativas para tener aparentemente liquidez para sus captaciones y esto les puede ocasionar una baja utilidad.

15.- Una vez detectados los problemas de control en la cooperativa, ¿Se ha dado solución a dichos problemas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	37,50%
No	10	62,50%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 36. Solución a problemas de control

Elaborado por: Adriana Vargas

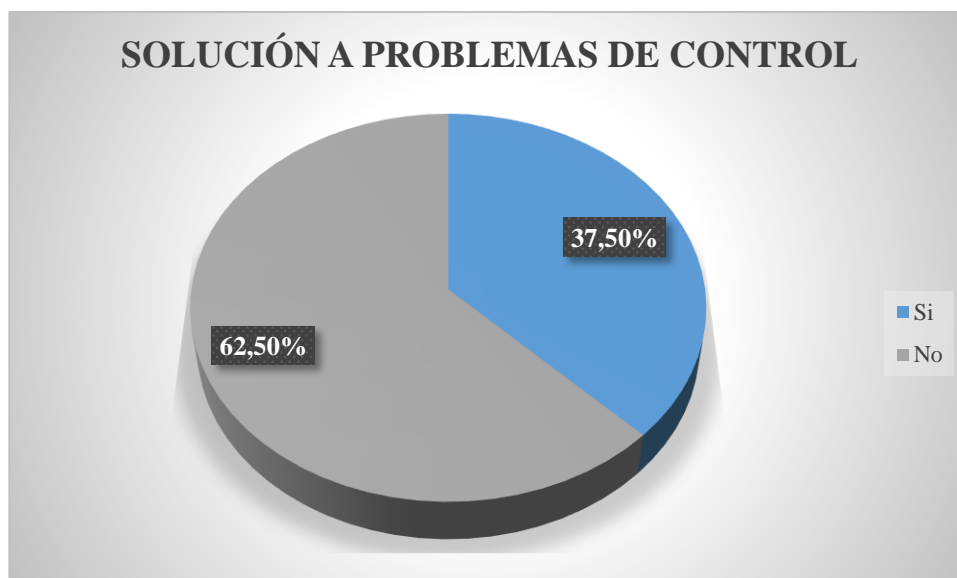


Gráfico 77. Solución a problemas de control
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Después de que las cooperativas detectan el control interno, solo el 37,50% dan solución a dichos problemas y el 62,50% no toman decisiones de mejora.

Interpretación

El 62,50 por ciento de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, no mantienen un adecuado seguimiento a los problemas de control detectados, lo que ocasiona riesgos operativos y estos a su vez causan pérdidas a los resultados de la cooperativa.

RIESGO OPERATIVO

16.- ¿Cómo califica el Riesgo Operativo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amenazas	3	18,75%
Oportunidades	9	56,25%
Independiente	4	25,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 37. Calificación del Riesgo Operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

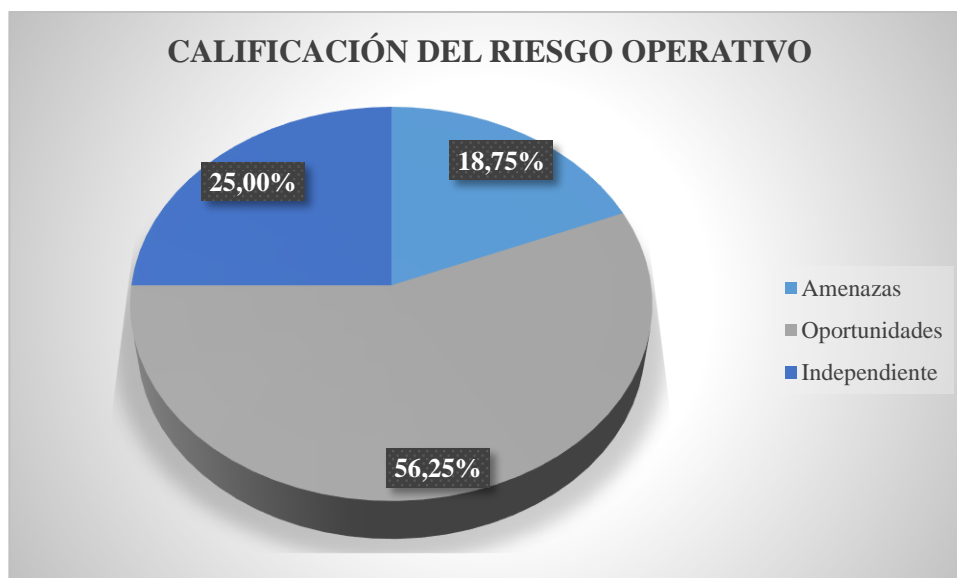


Gráfico 78. Calificación del Riesgo Operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los encuestados califican el riesgo operativo como una amenaza en un 18,75%, una oportunidad el 56,25% y en un 25,00% de forma independiente.

Interpretación

La mayor parte de encuestados piensa que la administración del riesgo operativo produciría resultados positivos y oportunidades de cambio.

17.- ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	4	25,00%
Medio	9	56,25%
Alto	3	18,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 38. Impacto del Riesgo Operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

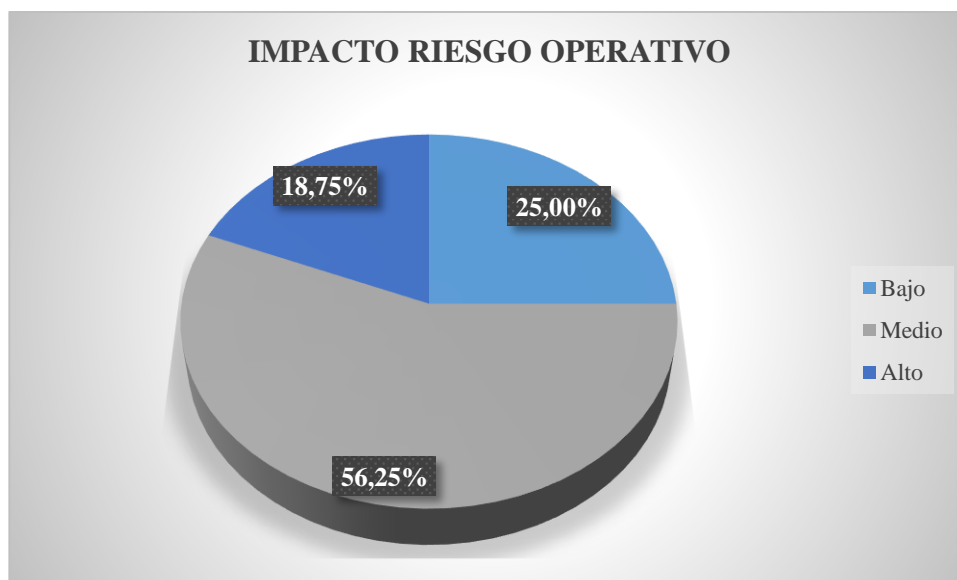


Gráfico 79. Impacto del Riesgo Operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

El impacto del Riesgo Operativo que hay en las entidades de los segmentos 1, 2 y 3 es bajo en un 25,00%, medio en un 56,25% y alto en el 18,75%.

Interpretación

Mediante los resultados de las cooperativas encuestadas mantienen la cuarta parte de las entidades un porcentaje bajo del riesgo operativo, en un porcentaje medio más del cincuenta por ciento de las entidades, y alto cerca del veinte por ciento lo que se observa que su control interno no es totalmente eficiente, lo que genera el riesgo operativo.

18.- ¿Cómo califica los riesgos identificados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Relevantes	6	37,50%
Normales	7	43,75%
Indiferentes	3	18,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 39. Riesgos identificados
Elaborado por: Adriana Vargas

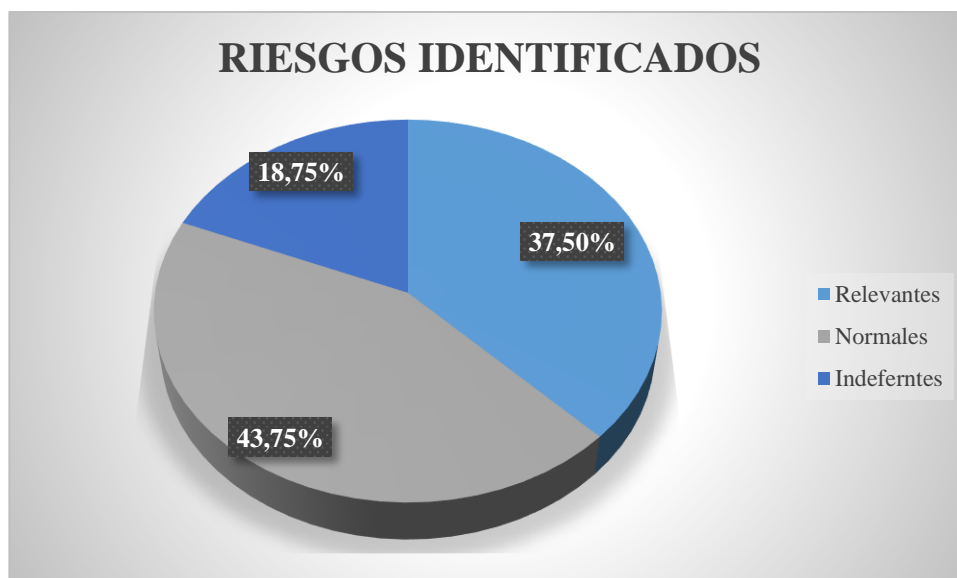


Gráfico 80. Riesgos identificados
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los riesgos identificados de las cooperativas de ahorro y crédito son relevantes en un 37,50%; normales en el 43,75% e indiferentes en un 18,75%.

Interpretación

Las cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con un gran porcentaje de riesgos identificados relevantes, la mayoría de riesgos identificados son normales. La identificación del riesgo que debe manejar la entidad debe ser sistemática y empezar por identificar los objetivos clave de éxito y amenazas que puedan perturbar el logro de dichos objetivos.

19.- ¿Es factible la medición del riesgo operativo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	56,25%
No	7	43,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 40. Factibilidad de la medición del riesgo operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

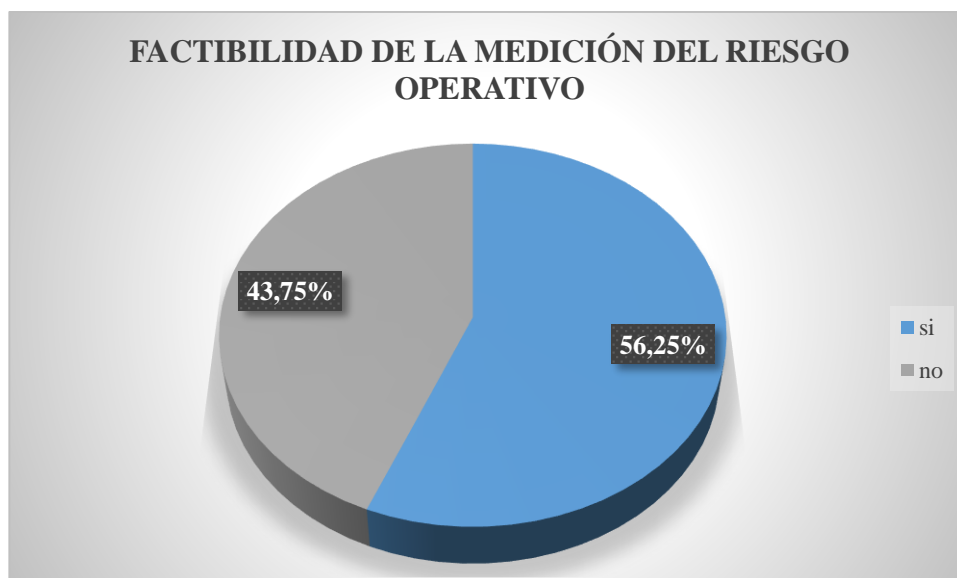


Gráfico 81. Factibilidad de la medición del riesgo operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De las cooperativas encuestadas si es factible la medición del riesgo operativo en un 56,25% y no es factible en un 43,75%.

Interpretación

Gran parte de las cooperativas están de acuerdo en que la medición del riesgo operativo es factible puesto que ayuda a la disminución de eventos que se encuentra expuesta la cooperativa, es muy necesario que en las entidades exista una gestión de riesgo eficaz y cumpla con estrictos controles, sobre todo desde la administración y los puestos departamentales de esta manera mitigar los riesgos y que la entidad disminuya sus pérdidas por causa de los eventos.

20.- En la entidad ¿Los controles para mitigar el riesgo inherente han disminuido la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	2	12,50%
Parcialmente	14	87,50%
No incluye	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 41. Controles para mitigar el riesgo inherente
Elaborado por: Adriana Vargas

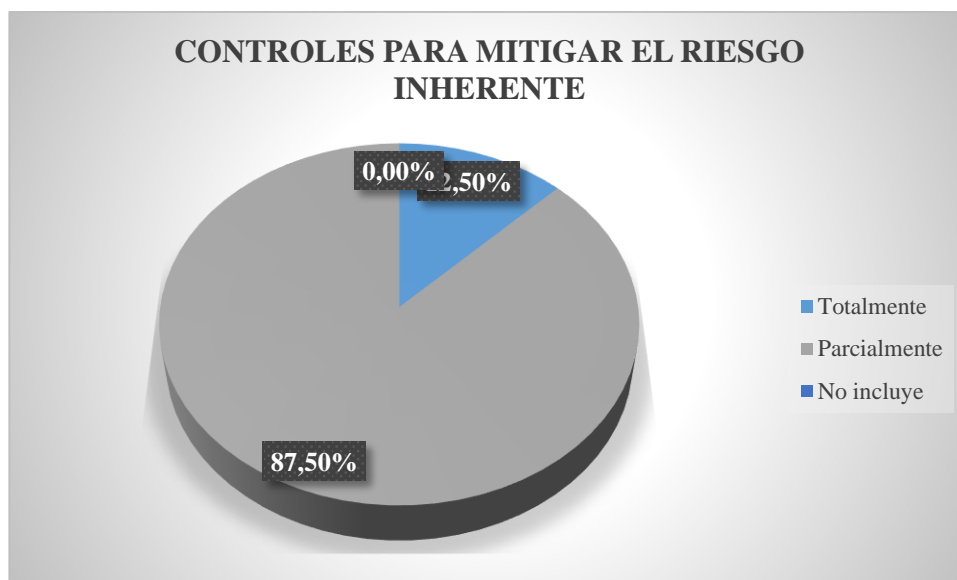


Gráfico 82. Controles para mitigar el riesgo inherente
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los controles para mitigar el riesgo inherente han disminuido la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en una totalidad del 12,50%, parcialmente en el 87,50% y no incluye en el 0,00%.

Interpretación

Los riesgos no pueden eliminarse por completo pero el implementar controles que tiene cada una de las entidades para mitigar el riesgo inherente ha minimizado la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto de riesgo que ayuda de manera parcial a las entidades, y estas deben documentar el mapa de riesgos con la evaluación del riesgo inherente.

21.- ¿Con qué frecuencia la entidad realiza evaluaciones de riesgos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	5	31,25%
Trimestral	9	56,25%
Semestral	2	12,50%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 42. Evaluaciones de Riesgo
Elaborado por: Adriana Vargas

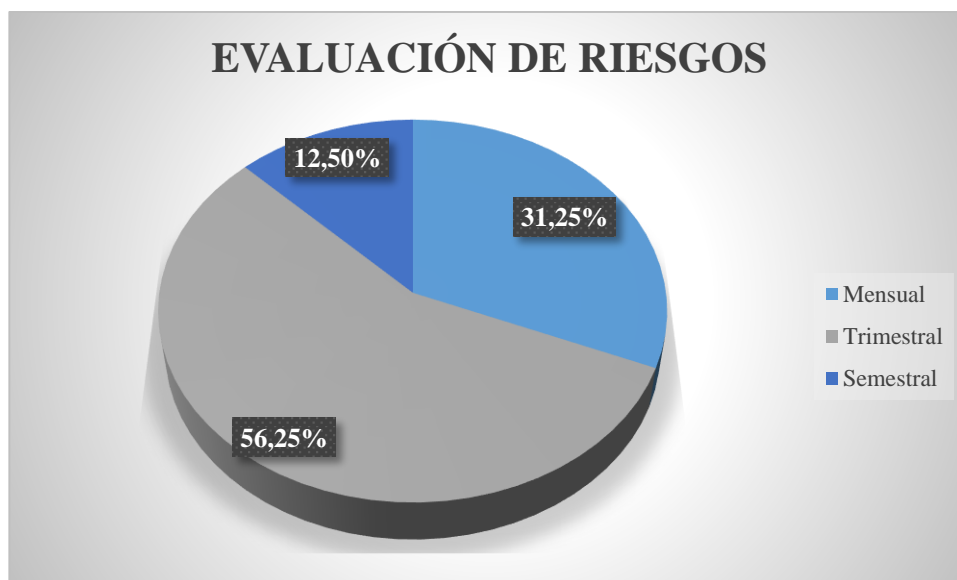


Gráfico 83. Evaluaciones de Riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

De las cooperativas encuestadas las evaluaciones de riesgos que realizan son el 31,25% de forma mensual, el 56,25% trimestral y un 12,50% semestralmente.

Interpretación

Según los datos obtenidos se puede determinar que la mayoría de las entidades que fueron encuestadas consideran que es útil evaluar los riesgos de manera trimestral y más de la cuarta parte mensualmente lo que representa que casi la totalidad de las entidades se realizan uno de los procesos de la gestión del riesgo muy importante, una porción mínima evalúa de forma semestral.

22.- ¿Cómo le asigna al uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	31,25%
Bueno	10	62,50%
Regular	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 43. Uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos

Elaborado por: Adriana Vargas

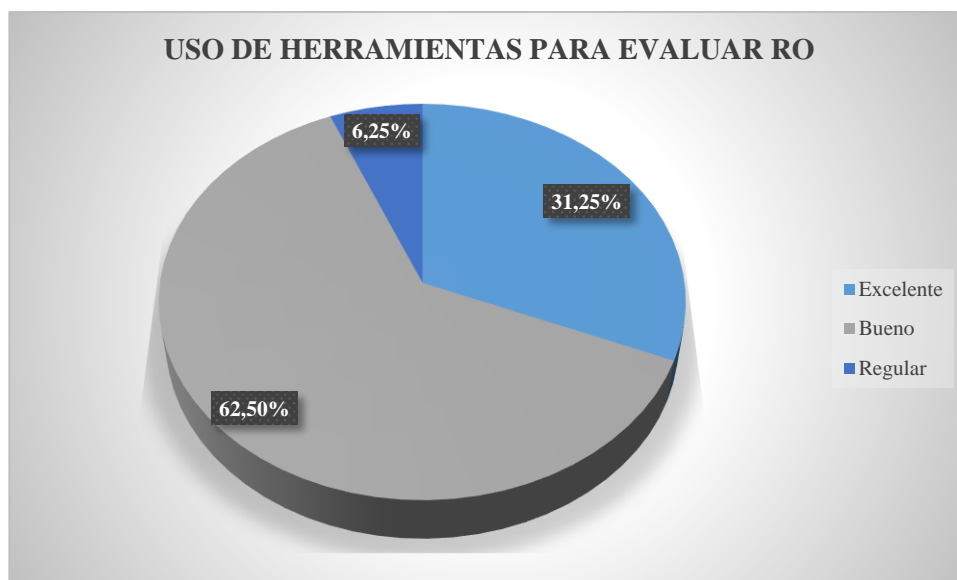


Gráfico 84. Uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los encuestados califican excelente el 31,25%, bueno el 62,50% y regular el 6,25% del uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos.

Interpretación

La mayor parte de las entidades califican como bueno el uso de herramientas que utilizan para evaluar los riesgos operativos, lo que le permite un mejor tratamiento a fin de lograr mayor control, incrementar la eficiencia de las operaciones de la organización y generar un servicio de mayor nivel y calidad.

23.- ¿Es eficiente el seguimiento que realiza la cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	31,25%
Casi siempre	10	62,50%
A veces	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 44. Eficiencia del Seguimiento de la cooperativa
Elaborado por: Adriana Vargas

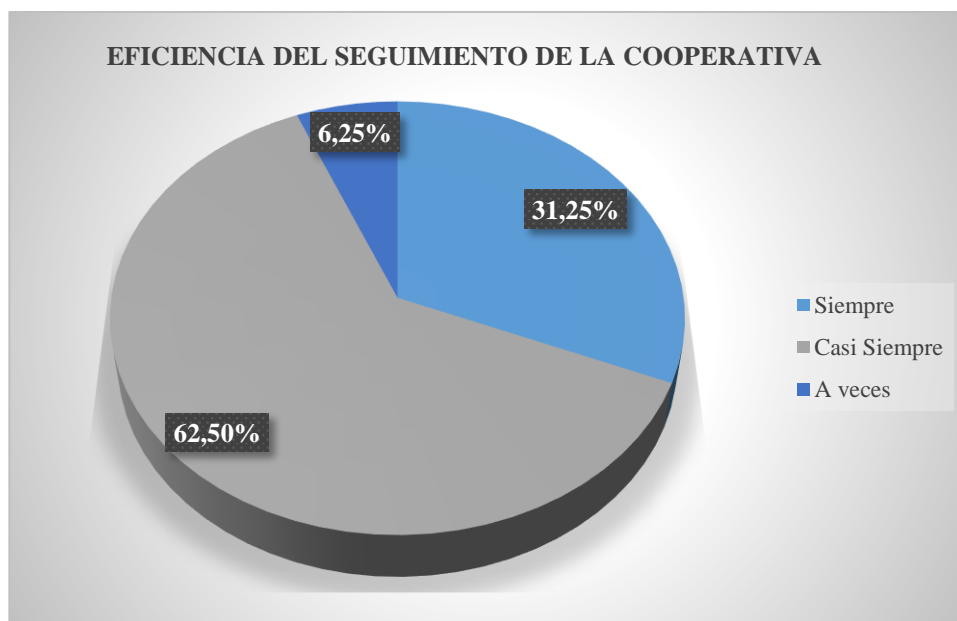


Gráfico 85. Eficiencia del seguimiento de la cooperativa
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

El seguimiento que realiza la cooperativa es eficiente siempre en un 31,25%, casi siempre en un 62,50% y a veces en un 6,25%.

Interpretación

Los seguimientos que realizan las cooperativas no son eficientes a su totalidad, y causa incertidumbre asociada a la gestión efectiva. El personal encargado debe realizar seguimientos más continuos, informar a la administración y al Consejo de Administración con el ánimo de tomar acciones correctivas pertinentes orientadas a mitigar los riesgos y evitar la ocurrencia de una situación.

24.- De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escasa formación de RRHH	7	43,75%
Alta Rotación de RRHH	8	50,00%
Pérdida de Talento Humano	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 45. Relevancia de factores internos
Elaborado por: Adriana Vargas

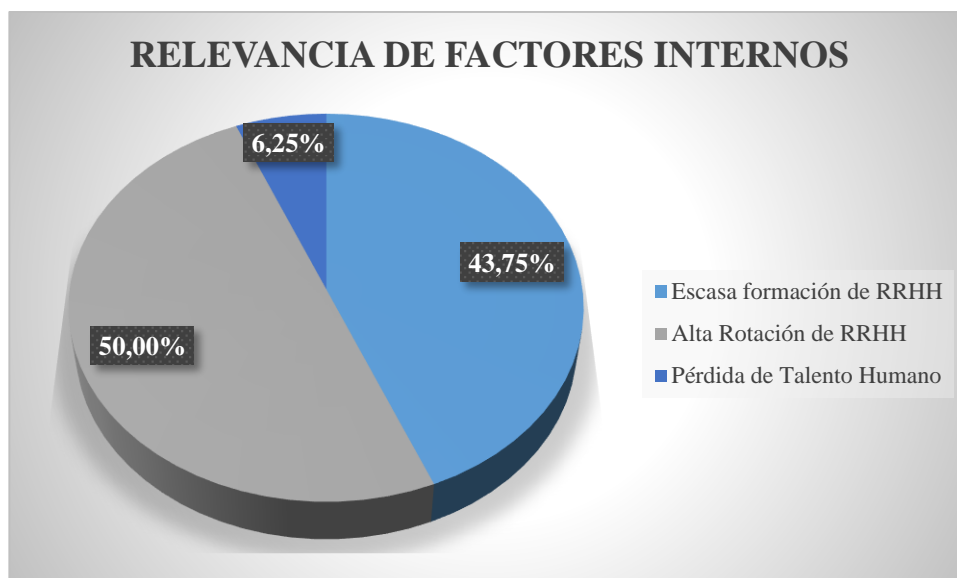


Gráfico 86. Relevancia de factores internos

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los factores internos para identificar riesgos según el personal encuestado consideraron los siguientes que la escasa formación de recurso humano genera pérdidas a la entidad en 43,75%; la alta rotación de RR.HH el (50,00%) y la pérdida de talento humano el 6,25%.

Interpretación

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada la mayoría de entidades concuerdan que gran parte de los riesgos identificados en la escasa formación y la alta rotación de recursos humanos, estos factores internos originan cambios importantes en la empresa que provocan deficiente funcionamiento y a su vez pérdidas económicas.

25.- De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Avances Tecnológicos	5	31,25%
Actos delictivos	4	25,00%
Cambio de Leyes y reglamentos	7	43,75%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 46. Factores externos que afectan a la entidad

Elaborado por: Adriana Vargas

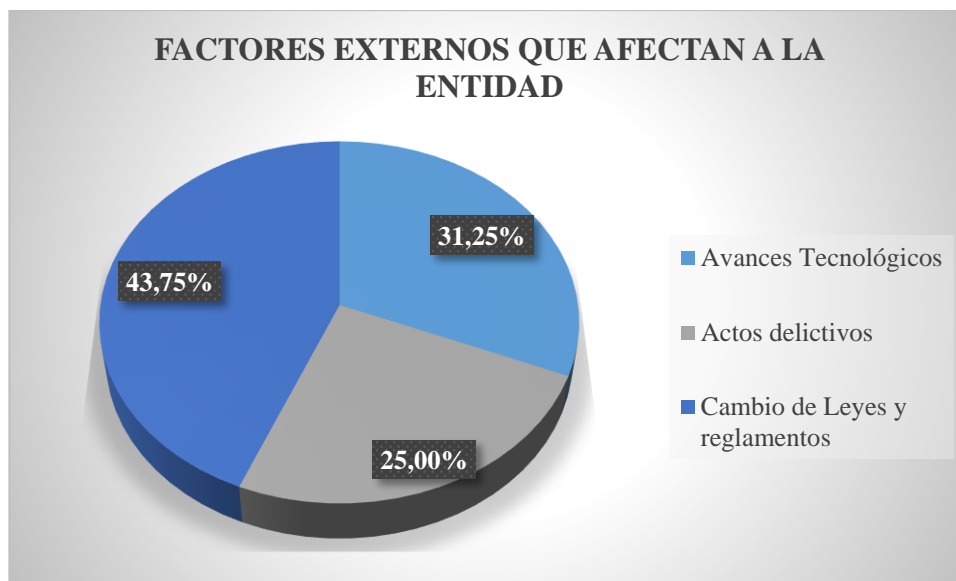


Gráfico 87. Factores externos que afectan a la entidad

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Los factores externos como avances tecnológicos representan el 31,25%, los actos delictivos el 25,00%, y el cambio de leyes y reglamentos el 43,75%; estos son los porcentajes que pueden afectar a la entidad económicamente.

Interpretación

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada la mayoría de entidades son afectadas en un porcentaje medio de factores externos con relación a avances tecnológicos, actos delictivos y el cambio de leyes y reglamentos lo que se puede concluir que si surge cambios abruptos las entidades tendrían más pérdidas en su utilidad.

26.- ¿En qué tiempo la entidad hace un seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	5	31,25%
Trimestral	7	43,75%
Semestral	4	25,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 47. Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual

Elaborado por: Adriana Vargas

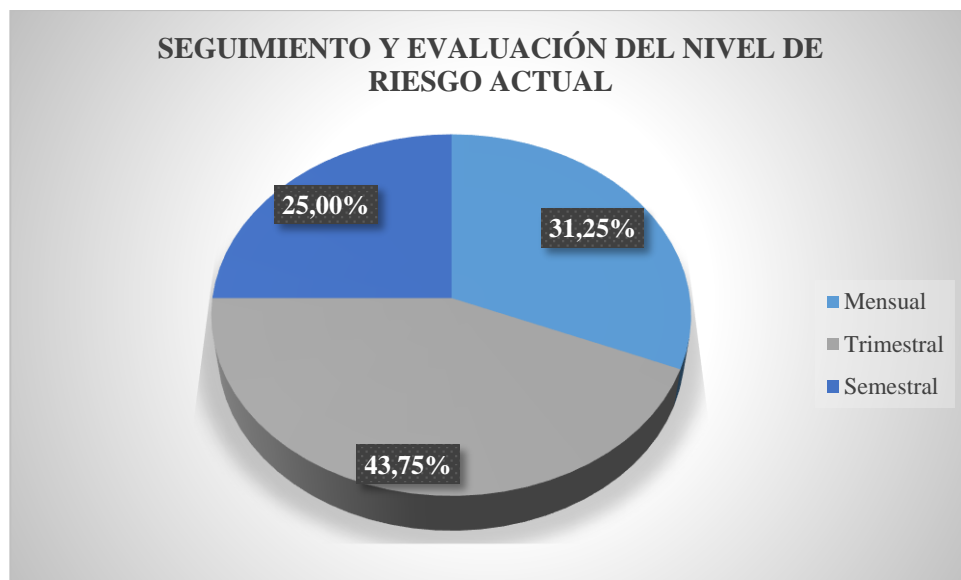


Gráfico 88. Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual.

Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Las entidades encuestadas hacen seguimiento evaluación del nivel de riesgo actual el 31,25% de forma mensual, el 43,75% trimestral y un 25,00% semestralmente.

Interpretación

La mayor parte de las entidades miran como importante realizar un seguimiento y a su vez una evaluación al nivel de riesgo actual, ya que la persona encargada de realizar

los mencionados, es responsable de identificar, la medida, el tratamiento u financiación de los riesgos ayudando a tener una buena práctica de administración de los riesgos.

27.- ¿Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe los riesgos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00%
No	16	100,00%
TOTAL	16	100,00%

Tabla 48. Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe el riesgo
Elaborado por: Adriana Vargas



Gráfico 89. Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe el riesgo
Elaborado por: Adriana Vargas

Análisis

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, no disponen de una matriz que analice y evalúe los riesgos.

Interpretación

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, no disponen de una matriz que les ayude a mitigar riesgos, es decir, no cuentan con una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las áreas, procesos y actividades de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores relacionados con estos riesgos, lo que las entidades están expuestas a varios riesgos.

Verificación de la Hipótesis

Tema: El Control Interno y el Riesgo Operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016.

Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula

Ho: El control interno no influye el nivel de impacto en el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Hipótesis Alternativa

Hi: El control interno si influye el nivel de impacto en el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Nivel de Significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es de 5% que es igual a 0,05.
 $\alpha = 0,05$

Elección de la Prueba Estadística

La verificación de la hipótesis se realiza a partir de los resultados que se obtuvo por medio del cuestionario de encuesta que se realizó a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3, para el adecuado desarrollo de esta investigación, el método a utilizarse para la comprobación de la hipótesis es la “t” de Student. Debido a que la población es pequeña.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{S_x}{\sqrt{n}}}$$

Sabiendo que:

$t = t\text{-Student}$

\bar{x} = Media

μ = Valor a analizar

S_x = Desviación Estandar

n = Tamaño de muestra

Cálculo de t Student

Para el cálculo se relacionó dos preguntas de la encuesta aplicada a la administración y auditoría interna de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua y se observó las siguientes frecuencias:

Pregunta 1.- ¿Califique la eficiencia del Control Interno implementado?

Se ha elaborado una tabla resumen de las frecuencias obtenidas en las preguntas analizadas por el posterior cálculo de las probabilidades de éxito y fracaso respectivamente:

Variable Independiente: Control Interno

VARIABLE	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	¿Califique la eficiencia del Control Interno implementado?	Excelente	8	50,00%
		Bueno	6	37,50%
		Regular	2	12,50%
		TOTAL	16	100,00%

Tabla 49. Tabla resumen de las frecuencias de encuesta

Elaborado por: Adriana Vargas

Acontinuación, en la siguiente tabla se desglosa el cálculo de los datos del estimador estadístico t de Student.

escenario	x	Probabilidad	RM (Calificacion)	xp(x)	(x-u) ²	(x-u) ² p(x)
Excelente	8	0,5000	10	5,00	6,25	3,125
Bueno	6	0,3750	6	2,25	2,25	0,844
Regular	2	0,1250	2	0,25	30,25	3,781
	16	1,0000		7,50		7,75

Tabla 50. Cálculo de valores CI

Elaborado por: Adriana Vargas

Media	7,50
Varianza	7,75
Desviación Estándar	2,78

Sustitución en la fórmula del estadístico t - Student

CONTROL INTERNO

DATOS:

X = Media =	7,50
m = Valor a analizar =	7
dx = Desviación Estándar =	2,78
n = Tamaño de muestra =	16

$$t = \frac{c - m}{\frac{dx}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{7,50 - 7}{\frac{2,78}{\sqrt{16}}}$$

$$t = \frac{0,50}{\frac{2,78}{4}}$$

$$t = \frac{0,50}{0,70}$$

$$t = 0,72$$

Regla de decisión

$$Gl = n - 1$$

Dónde:

Gl = Grados de Libertad

n = Tamaño de muestra

Desarrollo:

$$Gl = n - 1$$

$$Gl = 16 - 1$$

$$Gl = 15$$

El valor para t tabulado con un valor en grados de libertad de 15 y un nivel de significación de 0,05 según la tabla de distribución de t de Student es de 2,131.

gl	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619	6366,198
2	1,886	2,920	4,303	6,695	9,925	31,598	99,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	28,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	15,544
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,082
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408	7,885
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437	5,921
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318	5,694
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221	5,513
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140	5,363
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073	5,239
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015	5,134
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965	5,044
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922	4,966
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883	4,897
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850	4,837
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819	4,784
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792	4,736
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767	4,693
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745	4,654
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725	4,619
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707	4,587
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690	4,558
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674	4,530
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659	4,506
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646	4,482
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551	4,321
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460	4,169
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,390	4,053
140	1,288	1,656	1,977	2,353	2,611	3,361	4,006
∞	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291	3,891

Tabla 51. Tabla t Student

Fuente: Fernández, Tablas estadísticas, (2008).

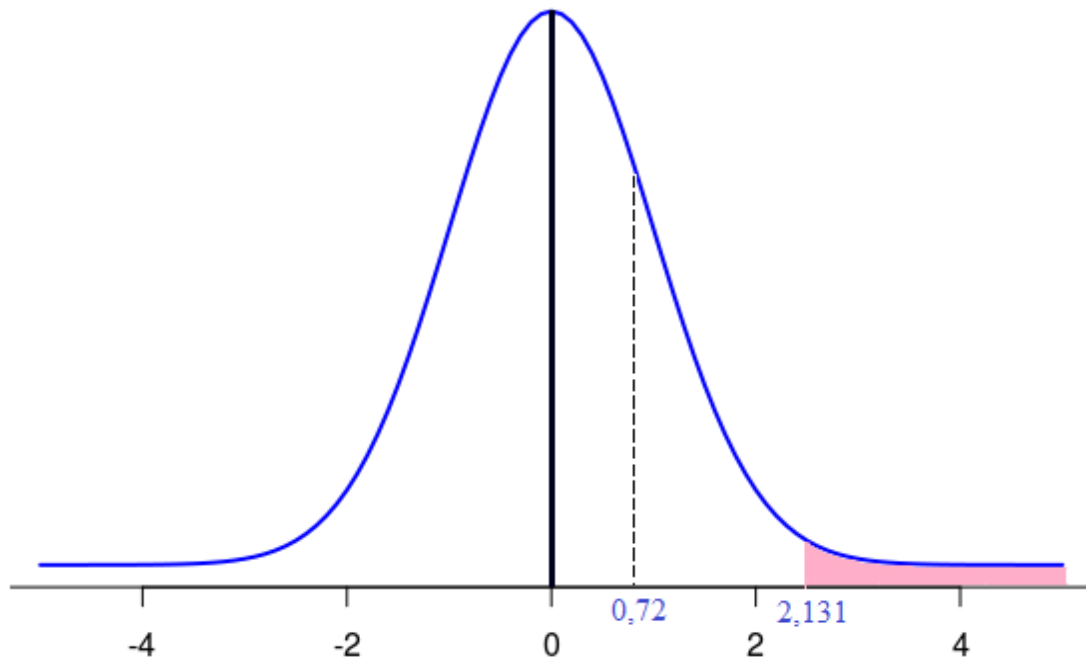


Gráfico 90. Gráfico t Student. Variable Independiente Control Interno
Elaborado por: Adriana Vargas

Variable Dependiente: Riesgo Operativo

VARIABLE	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dependiente	¿Cuál es el impacto de Riesgo Operativo?	Bajo	4	25,00%
		Medio	9	56,25%
		Alto	3	18,75%
		TOTAL	16	100,00%

Tabla 52. Tabla resumen de las frecuencias de encuesta
Elaborado por: Adriana Vargas

A continuación, en la siguiente tabla se desglosa el cálculo de los datos del estimador estadístico t de Student.

escenario	x	Probabilidad	RM (Calificación)	xp(x)	(x-u) ²	(x-u) ² p(x)
Bajo	4	0,2500	10	2,50	14,06	3,516
Medio	9	0,5625	6	3,38	0,06	0,035
Alto	3	0,1875	2	0,38	18,06	3,387
	16	1,0000		6,25		6,938

Tabla 53. Cálculo valores RO
Elaborado por: Adriana Vargas

Media	6,25
Varianza	6,938
Desviación Estándar	2,63

Sustitución en la fórmula del estadístico t - Student

RIESGO OPERATIVO

DATOS:

X = Media =	6,25
m = Valor a analizar =	6
d _x = Desviación Estándar =	2,63
n = Tamaño de muestra =	16

$$t = \frac{c - m}{\frac{dx}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{6,25 - 6}{\frac{2,63}{\sqrt{16}}}$$

$$t = \frac{0,25}{\frac{2,63}{4}}$$

$$t = \frac{0,25}{0,66}$$

$$t = 0,38$$

Regla de decisión

$$Gl = n - 1$$

Dónde:

Gl = Grados de Libertad

n = Tamaño de muestra

Desarrollo:

$$Gl = n - 1$$

$$Gl = 16 - 1$$

$$Gl = 15$$

El valor para t tabulado con un valor en grados de libertad de 15 y un nivel de significación de 0,05 según la tabla de distribución de t de Student es de 2,131.

gl	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619	6366,198
2	1,886	2,920	4,303	6,695	9,925	31,598	99,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	28,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	15,544
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,082
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408	7,885
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437	5,921
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318	5,694
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221	5,513
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140	5,363
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073	5,239
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015	5,134
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965	5,044
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922	4,966
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883	4,897
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850	4,837
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819	4,784
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792	4,736
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767	4,693
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745	4,654
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725	4,619
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707	4,587
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690	4,558
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674	4,530
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659	4,506
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646	4,482
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551	4,321
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460	4,169
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,390	4,053
140	1,288	1,656	1,977	2,353	2,611	3,361	4,006
∞	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291	3,891

Tabla 54. Tabla t Student

Fuente: Fernández, Tablas estadísticas, (2008).

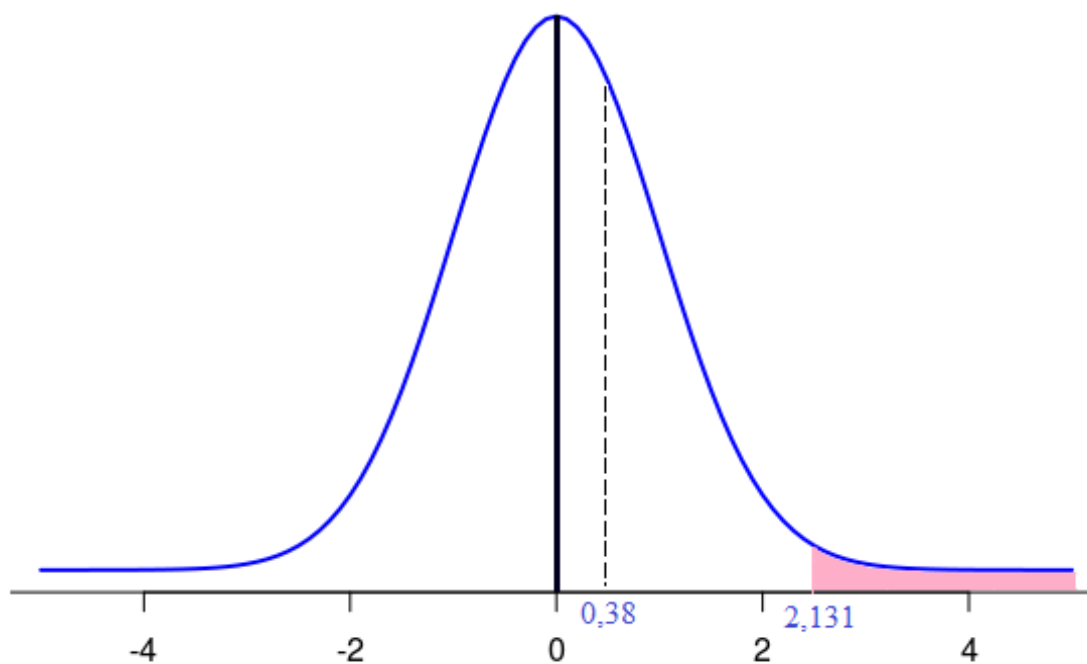


Gráfico 91. Gráfico t Student. Variable Dependiente Riesgo Operativo
Elaborado por: Adriana Vargas

Se acepta la hipótesis nula si t tabulado está entre $\pm 2,131$ en un ensayo bilateral caso contrario se acepta la hipótesis alternativa.

4.2 Limitaciones del Estudio

Para el desarrollo de la presente investigación, se encontró como limitaciones de estudio, en la aplicación del cuestionario de la encuesta estructurada de acuerdo a los requerimientos de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3. Se presentó dificultad para localizar a los señores gerentes y auditores internos, pues generalmente tenían otras obligaciones que atender en caso de los señores gerentes y en el de los señores auditores internos se encontraban en las agencias de las cooperativas, y ellos son los únicos autorizados a brindar la información a los estudiantes.

4.3 Conclusiones

- Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua adolecen de control interno, puesto que no aplican correctamente. Del análisis realizado al control interno que se desarrolló mediante encuestas aplicadas a los auditores internos de las 16 cooperativas de ahorro y crédito, se obtuvieron los siguientes resultados: las instituciones cuentan con un sistema que mide el control interno pero no todas las entidades han socializado este sistema y su eficacia es media, los empleados de las instituciones han sido parcialmente socializados sobre la importancia del control interno lo que en cuatro entidades la colaboración de estos regular, también los funcionarios reciben talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) trimestralmente. El ambiente laboral que manejan se encuentra entre regular y bueno, en tanto la evaluación de los riesgos la mayoría lo realiza de manera mensual y la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos es entre excelente y buena; casi siempre las entidades desarrollan actividades de control sobre tecnología y parcialmente la supervisión contribuye para mejorar la gestión de riesgos.

Después de que revise el auditor interno, el control interno en las instituciones, estas tienen problemas o falencias de control en: cartera de crédito con calificación E, en los riesgos operativos, deficiencia organizacional, administrativa, financiera y empresarial y el alto endeudamiento, diez de estas cooperativas no dan solución a dichos problemas.

En la ficha de observación se concluyó que en el entorno de control tiene un grado de confianza bajo de 45,5% y un riesgo inherente alto de 54,5%; en la evaluación de los riesgos tiene un grado de confianza bajo de 33,3% y un riesgo inherente alto de 66,7%; en las actividades de control obtiene un grado de confianza moderado de 72,7% y un riesgo inherente alto de 27,3%, en información y comunicación tiene un grado de confianza alto de 80% y un riesgo inherente bajo de 20% y finalmente en las actividades de supervisión posee un grado de confianza moderado de 60% y un riesgo inherente moderado de 40%.

- El riesgo operativo es calificado como una amenaza por tres auditores de entidades, como una oportunidad para nueve y es independiente para cuatro encuestados, el impacto del riesgo es medio, los riesgos identificados son calificados como relevantes para seis entidades y normal para las otras. La medición del riesgo operativo es factible de manera media, los controles para mitigar el riesgo inherente han disminuido parcialmente la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto; la mayoría de entidades evalúan su riesgo operativo trimestralmente y las herramientas que las entidades utilizan para evaluar los riesgos operativos en su totalidad es bueno. Casi siempre es eficiente el seguimiento que realiza la cooperativa a los riesgos operativos, pero para los auditores internos los factores internos que tienen relevancia y producen pérdidas es la escasa formación del recurso humano y la alta rotación de esta; y de los factores externos son los avances tecnológicos, los actos delictivos y el cambio de Leyes y reglamentos. Las entidades realizan seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual mensualmente cinco de ellas, trimestralmente siete y semestral cuatro. Se examinó el control interno de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, a través de la cual se logró identificar los eventos de riesgo operativo relevantes, por lo cual se ha determinado el impacto de estos riesgos, en el cumplimiento de los objetivos.
- Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, no disponen de una matriz que analice y evalúe los riesgos.

4.4 Recomendaciones

- Se haga seguimiento y evaluación más continuo de control interno a las cooperativas de ahorro y crédito 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua, también fomentar una cultura de cumplimiento de objetivos contrarrestando las debilidades, aprovechando las fortalezas que cada entidad tiene.
- La Administración del riesgo operativo es esencial, por tanto, se recomienda efectuar una identificación, medición, mitigación y seguimiento de los factores con mayor probabilidad de ocurrencia, lo cual debe realizarse conjuntamente con el personal que integra la entidad, también es indispensable analizar las

causas que ocasionan pérdidas por eventos de riesgo, para evitar el incumplimiento de los objetivos de las cooperativas.

- Se recomienda el uso de la herramienta propuesta en las instituciones evaluadas, ya que esto permitirá la identificación permanente de los eventos e riesgo y la formulación de planes de acción que permitan mitigar estos riesgos. Adicionalmente que las cooperativas de ahorro y crédito adopten buenas prácticas de comunicación respecto a la admiración de los riesgos ya que esto coadyuva a la prevención de la ocurrencia de los eventos de los riesgos, si a esto se le suma una correcta administración del gobierno cooperativo se debe suponer que las instituciones podrán lograr con facilidad una consecución óptima de sus objetivos y metas.

4.5 Modelo Operativo de la Propuesta de Solución

4.5.1 Propuesta

4.5.1.1 Datos Informativos

Título

Modelo de evaluación permanente del riesgo operativo para la promoción del mejoramiento continuo, de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016.

Instituciones Ejecutoras

La propuesta mencionada se aplicará a las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Beneficiarios

La aplicación de la propuesta presente de investigación está dirigida al personal de la administración de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.

Ejecución

Autor: Adriana Vargas Castillo

Tutor sugerido: Dr., Germán Salazar., Mg.

Período: Diciembre 2016

4.5.1.2 Antecedentes de la Propuesta

Después de haber analizado el control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua, a través de cuestionario de encuestas, se ha evidenciado que por el control interno básico que mantienen algunas cooperativas, el impacto del riesgo operativo no es totalmente eficaz. Por la razón que es necesario utilizar otros modelos de evaluación de riesgo operativo que permita a las entidades analizar de forma permanente los riesgos como la matriz de riesgos, con el objeto de promover el mejoramiento continuo y que las cooperativas puedan presentar resultados más fiables sobre los tipos de riesgos que se están enfrentado y puedan mitigarlos.

El desarrollo de una Matriz de Riesgo Operativo es una técnica que permite evaluar como su nombre lo dice el riesgo operativo, permitiendo a los administradores de las cooperativas priorizar el tratamiento y control de los riesgos; cumpliendo con la regulación aplicable de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es muy necesaria para adoptar las decisiones necesarias para medir, mitigar el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad; buscando fortalecer el proceso de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito.

4.5.1.3 Justificación

A raíz de problemas acontecidos en el sistema financiero a nivel internacional en determinadas instituciones del sector que han asumido pérdidas por factores operacionales, la presente propuesta se justifica debido que tiene como objeto asumir

el reto de evaluar y gestionar los riesgos operacionales, aplicando la matriz de riesgo operativo.

Tener un modelo de matriz de riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito, es muy trascendental gracias a un eficaz modelo, a través de la introducción de mecanismos y controles que reduzca la posibilidad de fallas y subjetividad en la ejecución operativa; así la administración podrá anticiparse a los riesgos que pueden causar gran impacto en las áreas de la entidad y tomar medidas correctivas a tiempo que ayudará a minimizar los costos que asume la Entidad como consecuencia de factores externos y deficiencias de los sistemas y recursos humanos.

4.5.1.4 Objetivos

Objetivo General:

Contribuir con un modelo de evaluación de riesgo operativo que permita a la Cooperativa minimizar el potencial de pérdidas por factores de riesgo operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua.
- Diseñar el modelo de evaluación de riesgo operativo.
- Socializar el modelo de evaluación de riesgo operativo.

4.5.1.5 Metodología

MODELO OPERATIVO			
N°	FASES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Diagnóstico la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito	Investigadora: Adriana Vargas	30 días
2	Diseño del modelo de evaluación de riesgo operativo.	Investigadora: Adriana Vargas	20 días
3	Socialización del modelo de evaluación de riesgo operativo.	Investigadora: Adriana Vargas	15 días

FASE 1 Diagnóstico la Situación Actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Para diagnosticar la situación actual de una institución es necesario evaluar los componentes de control interno, puesto que este ha sido orientado a fomentar cambios en los procesos una vez que se han detectado debilidades.

Para evaluar los componentes del sistema de control interno, según el modelo COSO ERM, se aplica una encuesta de la cual se obtienen los siguientes resultados:

Se realiza una ficha de observación mediante un cuestionario de control interno y las preguntas de este son contestadas por el investigador en la cooperativa de ahorro y crédito bajo las opciones “Si”, “No” y “N/A (no aplica)”

Se marca con una “x” el casillero correspondiente, según lo contestado por el encuestado, a cada pregunta se le adjudica el valor correspondiente que es calificado en la columna “CT” (Calificación Total) : “1” para respuesta “Si” y 0 para la respuesta “No” y “N/A”

1.- Entorno de control. Para el entorno de control se realizan 11 preguntas y son las siguientes:

1. ¿Existen personas con competencias pertinentes que realicen labores de control interno en la institución?
2. ¿Difunde la visión y misión de la cooperativa?

3. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?
4. ¿Promueve la observancia del Código de Ética?
5. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
6. ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas vigentes?
7. ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?
8. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?
9. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?
10. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?
11. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno en la Cooperativa?

2.- Evaluación de riesgos. Para la evaluación de riesgos se determinan 12 preguntas, y se califican bajo la misma metodología utilizada para el ambiente de control.

1. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?
2. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?
3. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?
4. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?
5. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?
6. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?
7. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?

8. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?
9. ¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas. ?
10. ¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas. ?
11. ¿Se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo específico importante para cada actividad. ?
12. ¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos.?

3.- Actividades de control. Para evaluar este elemento, se realizan 10 preguntas, las cuales se obtiene la calificación para este aspecto.

1. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?
2. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?
3. ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?
4. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?
5. ¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?
6. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?
7. ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?
8. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?
9. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?

10. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?

11. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

4.- Información y comunicación. Para este nivel se realizan 11, y son las siguientes

1. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?

2. ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?

3. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

4. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

5. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?

6. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?

7. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?

8. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

9. ¿Están creados los mecanismos para la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de la entidad en relación con los objetivos establecidos.?

10. ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.?

5 Actividades de Supervisión. Para el elemento se diseñan preguntas enfocadas a percibir la existencia de un elemento de control, es decir; la evaluación de deficiencias de control interno.

1. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?
2. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
3. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?
4. ¿Se evalúa hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corroboran la información general dentro de la organización o indican problemas.?
5. ¿Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.?
6. ¿La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos.?
7. ¿Los eventos de formación del personal, las sesiones de planificación u otras reuniones, facilitan información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles.?
8. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales?
9. ¿El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno.?
10. ¿Son efectivas las actividades de la Auditoría Interna.?

Después de contestar las preguntas se suma la Calificación Total de cada componente:

Calificación Total= CT= a la suma de los 0 y 1

Posteriormente se revisa la ponderación total de cada componente de control interno; es decir, cuantas preguntas tiene cada componente.

Ponderación Total=PT

Luego, se calcula el nivel de confianza con la siguiente fórmula: Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$

Y por último se calcula el nivel de riesgo inherente con la siguiente fórmula: Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$

Es muy importante que para los resultados se basen en una tabla de nivel de confianza y riesgo:

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

Donde, si el nivel de confianza esta entre el 15% - 50% es bajo, entre 51% - 75% es moderado y si está dentro el 76% - 95% es alto. Y el nivel de riesgo inherente dentro de 85% - 50% es alto, dentro de 49% - 25% es moderado y 24% - 5% es bajo.

Grado de Confianza del control interno ALTO () MODERADO () BAJO ()

Riesgo Inherente del control interno ALTO () MODERADO () BAJO ()

ENTORNO DE CONTROL				
Calificación Total= CT				5
Ponderación Total=PT				11
Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$	5	11	100	45,5%
Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$	100%	45,5%		54,5%
Grado de Confianza del control interno	ALTO ()	MODERADO ()	BAJO (x)	
Riesgo Inherente del control interno	ALTO (x)	MODERADO ()	BAJO ()	

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

EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Calificación Total= CT				4
Ponderación Total=PT				12
Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$	4	12	100	33,3%
Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$	100%	33,3%		66,7%
Grado de Confianza del control interno	ALTO ()	MODERADO ()	BAJO (x)	
Riesgo Inherente del control interno	ALTO (x)	MODERADO ()	BAJO ()	

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

ACTIVIDADES DE CONTROL					
Calificación Total= CT				8	
Ponderación Total=PT				11	
Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$		8	11	100	72,7%
Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$		100%	72,7%		27,3%
Grado de Confianza del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO() Riesgo Inherente del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO()					
NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%-50%		51%-75%		76%-95%	
85%-50%		49%-25%		24%-5%	
ALTO		MODERADO		BAJO	
NIVEL DE RIESGO					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Calificación Total= CT				8	
Ponderación Total=PT				10	
Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$		8	10	100	80,0%
Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$		100%	80,0%		20,0%
Grado de Confianza del control interno ALTO (x) MODERADO () BAJO() Riesgo Inherente del control interno ALTO () MODERADO () BAJO(x)					
NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%-50%		51%-75%		76%-95%	
85%-50%		49%-25%		24%-5%	
ALTO		MODERADO		BAJO	
NIVEL DE RIESGO					
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
Calificación Total= CT				6	
Ponderación Total=PT				10	
Nivel de Confianza= $NC=CT/PT \times 100$		6	10	100	60,0%
Nivel de Riesgo de Inherente= $RI=100\% - NC\%$		100%	60,0%		40,0%
Grado de Confianza del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO() Riesgo Inherente del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO()					
NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%-50%		51%-75%		76%-95%	
85%-50%		49%-25%		24%-5%	
ALTO		MODERADO		BAJO	
NIVEL DE RIESGO					

Por tanto que en la ficha de observación se concluyó que en el entorno de control tiene un grado de confianza bajo de 45,5% y un riesgo inherente alto de 54,5%; en la evaluación de los riesgos tiene un grado de confianza bajo de 33,3% y un riesgo

inherente alto de 66,7%; en las actividades de control obtiene un grado de confianza moderado de 72,7% y un riesgo inherente alto de 27,3%, en información y comunicación tiene un grado de confianza alto de 80% y un riesgo inherente bajo de 20% y finalmente en las actividades de supervisión posee un grado de confianza moderado de 60% y un riesgo inherente moderado de 40%.

FASE II Diseño del Modelo de Evaluación de Riesgo Operativo.

Para diseño del modelo de evaluación de riesgo operativo se va a dividir en etapas, y estas son identificación, medición, control, monitoreo.

N°	ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	RESULTADOS
I	Identificación	Identificar los eventos riesgos Evaluar los riesgos	Investigadora: Adriana Vargas Estudiante/Investigador	Eventos de Riesgos	Obtención de riesgos que atraviesa la entidad para la construcción de la matriz de riesgo operativo
II	Medición	Elaborar la Matriz de Riesgo - Identificar riesgos - Evaluar Riesgos Estimar la Probabilidad Estimar el Impacto		Matriz de Riesgo Operativo	Analizar si el riesgo operativo es: Crítico, Alto, Medio o Bajo
III	Control	Establecer límites de Riesgo Mitigar el Riesgo a través del mapa de calor		Mapa de Calor	Representación gráfica de los riesgos de la entidad, y la posibilidad de mitigar el riesgo de manera rápida

IV	Monitoreo	Evaluar periódicamente la implementación de la matriz de riesgo operativo		Matriz de Riesgo Operativo	Revisión constante de los cambios que atraviesan los riesgos
----	-----------	---	--	----------------------------	--

Tabla 55. Metodología del Riesgo Operativo. Propuesta

Elaborado por: Adriana Vargas

El objetivo principal de la matriz de riesgo operativo es identificar los posibles riesgos que pueden afectar un negocio o una institución, cuantificar las repercusiones de la materialización de los mismos y elaborar un plan de contingencia que permita establecer los controles y acciones que puede tomar una institución para llevar a cargo una gestión eficiente y eficaz de los riesgos operativos.

ETAPA I Identificación

Se procede a identificar los de riesgo, mediante una lista que podrían suceder en la entidad y en cada uno debatir cómo y por qué pueden suceder.

Este paso será identificar los factores que darían a los eventos, que se clasifican en: personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos.

- **Personas:** Este riesgo está relacionado con la posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable.
- **Procesos Internos:** Identifica la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, políticas o procedimientos inadecuados o inexistentes que pueden ocasionar la suspensión de servicios o bien el desarrollo deficiente de operaciones.
- **Tecnología de Información:** Los fallos tecnológicos pueden ocasionar pérdidas financieras derivadas del uso inadecuado de sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios.

- **Eventos Externos:** este grupo comprende la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Por ejemplo las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados

Después se empieza a realizar una lista de los eventos riesgos operativos más sobresalientes que la entidad puede tener basados en las preguntas del cuestionario de control interno que tengan relación con el riesgo operativo:

N°	Tipo de riesgo
1	Abuso de Información confidencial por parte de los empleados
2	Inadecuado uso de información
3	Personas con incompetencias que realicen labores de control interno en la institución
4	Incumplimiento de Plazos o de Responsabilidades
5	Incumplimiento de la base legal por parte de los empleados
6	Errores contables
7	Falta de verificación del socio en la Central de Riesgo para otorgación de créditos
8	Información irreal del socio
9	Falta de documentación que respalde la operación crediticia
10	Incumplimiento de los asesores de crédito a la inspección de la operación crediticia
11	Falta de análisis del informe de inspección y perfil del socio
12	Actas del comité de crédito sin firmas
13	Jaqueo de cuentas
14	Se acreditan valores a otras cuentas que no pertenece al socio que solicitó el crédito
15	Ocultamiento de documentos para que no se evidencie la realidad
16	Carencia de control a la entrega de dinero al socio sin libreta o cédula
17	Deficiencia de paga o recibo de cantidades distintas a las solicitadas o entregadas por los socios
18	Ineficiente cuadro de ventanilla
19	Robo de cajas
20	Inexistencia de un control biométrico para acceso a la bóveda del cajero
21	Robo externo de información física y magnética
22	Falta de respuesta por parte de la Policía o la Agencia de Guardianía al momento de presionar botones de pánico
23	Defectos en el sistema de contratación de personal
24	Fallas en el sistema de evaluación de personal
25	No existe un informe (Check List) en el que se detalle inspecciones de cámaras de video
26	No existe restricción de acceso de puertos USB para evitar manipulación de información desde o hacia el ATM
27	Daños en el sistema informático

28	Frecuencia Cortes de electricidad
29	Escasez de certificación pruebas de estrés y control
30	Carencia de mantenimientos programados
31	Incumplimiento de migración de datos
32	Inexistencia de políticas de seguridad en hardware y software
33	Falta de generación de respaldos
34	Deficiente capacitación de usuarios
35	Falta de emisión de informes
36	Incumplimiento en la gestión de redes inalámbricas
37	Interrupción de las operaciones

Tabla 56. Identificación de Riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

ETAPA II Medición

El siguiente paso consiste en determinar la “probabilidad” de que el riesgo ocurra y un cálculo de los efectos potenciales.

Una vez identificados los riesgos operativos de la entidad por las categorías, se definen los niveles de severidad para los posibles eventos de pérdida, de acuerdo al impacto y la probabilidad (Frecuencia).

La calificación de la frecuencia está dado en cinco categorías, la frecuencia está representada por la probabilidad de ocurrencia de un evento que puede ser una sola vez o varias veces que ocurre de manera mensual o anual.

Se califica con muy fuerte a los eventos que son concurrente, ocurrirá en muchas ocasiones y su valor es 5; es probable cuando talves ocurra alguna vez y su valor es de 4; puede Ocurrir son los eventos que debería ocurrir alguna vez su calificación es 3; eventualmente cuando podría ocurrir alguna vez calificandole con 2 y rara vez es insignificante – puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales y su valor en mínimo de 1.

CATEGORÍA	VALOR	DESCRIPCIÓN
Muy Frecuente	5	Concurrente, ocurrirá en muchas ocasiones
Probable	4	Probablemente ocurra alguna vez
Puede Ocurrir	3	Debería ocurrir alguna vez
Eventualmente	2	Podría ocurrir alguna vez
Rara vez	1	Insignificante – puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

Tabla 57. Parámetros de Probabilidad
Elaborado por: Adriana Vargas

La calificación de Impacto está dado en 5 categorías, esta representado por la magnitud de los efectos causados por eventos de riesgo, que pueden ser desde una mínima suspensión de las actividades de la cooperativa hasta graves impactos económicos de la misma

Es catastrófico cuando hay pérdidas financieras catastróficas o fuertes con un valor de 5; mayor cuando las pérdidas financieras son muy relevantes y se asigna un valor de 4; es moderado cuando sus pérdidas financieras pueden ser elevadas y se califica con 3; es menor cuando sus pérdidas financieras son moderadas y tiene un valor de 2; y finalmente es insignificante cuando sus pérdidas financieras son bajas y tienen un valor de 1.

CATEGORÍA	VALOR	DESCRIPCIÓN
Catastrófico	5	Pérdidas financieras catastróficas
Mayor	4	Pérdidas financieras muy relevantes
Moderado	3	Pérdidas financieras elevadas
Menor	2	Pérdidas financieras moderadas
Insignificante	1	Pérdidas financieras bajas

Tabla 58. Parámetros de Impacto

Elaborado por: Adriana Vargas

Posteriormente se multiplica el impacto y la frecuencia, que da como resultado el riesgo inherente.

El nivel de severidad de la matriz de riesgo operativo se encuentra representado en cuatro niveles, que indica una afectación baja o alta, en los diferentes eventos producidos en las cooperativas.

Bajo tiene calificación de 1 a 4 y significa la aafectación de forma mínima la continuidad del negocio, debe ser parte de seguimiento; moderado tiene valores de 5 a 9 y significa que tiene un impacto parcial, debe ser parte de seguimiento adecuado; alto representa de 10 a 16 y es cuando afectará indirectamente en la continuidad del negocio, requiere atención inmediata; y extremo tiene valores de 20 y 25 y representa la afectación a la continuidad del negocio, objeto de seguimiento permanente.

Bajo	1	Afectará de forma mínima la continuidad del negocio, debe ser parte de seguimiento.
	2	
	3	
	4	

Moderado	5 6 8 9	Tiene un impacto parcial, debe ser parte de seguimiento adecuado.
Alto	10 12 15 16	Afectará indirectamente en la continuidad del negocio, requiere atención inmediata.
Extremo	20 25	Afectará la continuidad del negocio, objeto de seguimiento permanente.

Tabla 59. Severidad

Elaborado por: Adriana Vargas

Los valores mostrados en la tabla 59, se obtiene de esta forma: se multiplica el impacto y la frecuencia, que da como resultado el riesgo inherente, y se muestra como se obtiene los resultados:

PROBABILIDAD		IMPACTO	=	RESULTADO
5- Muy frecuente	*	1-Insignificante	=	Moderado (5)
4- Probable	*	1-Insignificante	=	Moderado (4)
3- Puede Ocurred	*	1-Insignificante	=	Bajo (3)
2- Eventualmente	*	1-Insignificante	=	Bajo (2)
1- Rara vez	*	1-Insignificante	=	Bajo (1)
5- Muy frecuente	*	2-Menor	=	Alto (10)
4- Probable	*	2-Menor	=	Moderado (6)
3- Puede Ocurred	*	2-Menor	=	Moderado (5)
2- Eventualmente	*	2-Menor	=	Bajo (4)
1- Rara vez	*	2-Menor	=	Bajo (2)
5- Muy frecuente	*	3-Moderado	=	Alto (15)
4- Probable	*	3-Moderado	=	Alto (12)
3- Puede Ocurred	*	3-Moderado	=	Moderado (9)
2- Eventualmente	*	3-Moderado	=	Moderado (6)
1- Rara vez	*	3-Moderado	=	Bajo (3)
5- Muy frecuente	*	4-Mayor	=	Extremo (20)
4- Probable	*	4-Mayor	=	Alto (16)
3- Puede Ocurred	*	4-Mayor	=	Alto (12)
2- Eventualmente	*	4-Mayor	=	Moderado (8)
1- Rara vez	*	4-Mayor	=	Bajo (4)
5- Muy frecuente	*	5-Catastrófico	=	Extremo (25)
4- Probable	*	5-Catastrófico	=	Extremo (20)

3- Puede Ocurrir	*	5-Catastrófico	=	Alto (15)
2- Eventualmente	*	5-Catastrófico	=	Alto (10)
1- Rara vez	*	5-Catastrófico	=	Moderado (5)

Tabla 60. Multiplicación de probabilidad e impacto

Elaborado por: Adriana Vargas

Y aquí se encuentra consolidado ya en la matriz de riesgo lo que hemos multiplicado:

Matriz de Riesgos		IMPACTO					
PROBABILIDAD	1-Insignificante	2-Menor	3-Moderado	4-Mayor	5-Catastrófico		
5- Muy frecuente	Moderado (5)	Alto (10)	Alto (15)	Extremo (20)	Extremo (25)	Riesgo Extremo	
4- Probable	Moderado (4)	Moderado (6)	Alto (12)	Alto (16)	Extremo (20)	Riesgo Alto	
3- Puede Ocurrir	Bajo (3)	Moderado (5)	Moderado (9)	Alto (12)	Alto (15)	Riesgo Moderado	
2- Eventualmente	Bajo (2)	Bajo (4)	Moderado (6)	Moderado (8)	Alto (10)	Riesgo Bajo	
1- Rara vez	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Moderado (5)		

Tabla 61. Severidad = Probabilidad * Impacto

Elaborado por: Adriana Vargas

La Matriz de riesgo operativo es una herramienta de gestión que se procedió a elaborar para las entidades, la cual tiene el tipo de riesgo, la calificación de probabilidad e impacto, el riesgo inherente que hay como resultado de la calificación y su representación en el mapa de calor o mapa de riesgo operativo.

Después de haber plasmado en valores la matriz de riesgo y conocido que significa la probidad y el impacto se califica cada uno de los eventos de riesgo, dando como resultado lo siguiente:

Tipo de riesgo	Probabilidad	X	Impacto	=	Riesgo
Abuso de Información confidencial por parte de los empleados	3- Puede Ocurred		4-Mayor		12 Alto
Inadecuado uso de información	2- Eventualmente		5-Catastrófico		10 Alto
Incumplimiento de Plazos o de Responsabilidades	4- Probable		2-Menor		8 Medio
Incumplimiento de la base legal por parte de los empleados	2- Eventualmente		2-Menor		4 Bajo
Errores contables	1- Rara vez		2-Menor		2 Bajo
Falta de verificación del socio en la Central de Riesgo para otorgación de créditos	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Información irreal del socio	1- Rara vez		4-Mayor		4 Bajo
Falta de documentación que respalde la operación crediticia	2- Eventualmente		5-Catastrófico		10 Alto
Incumplimiento de los asesores de crédito a la inspección de la operación crediticia	2- Eventualmente		1-Insignificante		2 Bajo
Falta de análisis del informe de inspección y perfil del socio	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Actas del comité de crédito sin firmas	5- Muy frecuente		4-Mayor		20 Muy alto
Jaqueo de cuentas y correos	1- Rara vez		4-Mayor		4 Bajo
Se acreditan valores a otras cuentas que no pertenece al socio que solicitó el crédito	3- Puede Ocurred		3-Moderado		9 Medio
Ocultamiento de documentos para que no se evidencie la realidad	1- Rara vez		3-Moderado		3 Bajo
Carencia de control a la entrega de dinero al socio sin libreta o cédula	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Deficiencia de pago o recibo de cantidades distintas a las solicitadas o entregadas por los socios	3- Puede Ocurred		1-Insignificante		3 Bajo
Ineficiente cuadro de ventanilla	4- Probable		2-Menor		8 Medio
Robo de cajas	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Inexistencia de un control biométrico para acceso a la bóveda del cajero	1- Rara vez		2-Menor		2 Bajo
Robo externo de información física y magnética	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Falta de respuesta por parte de la Policía o la Agencia de Guardianía al momento de presionar botones de pánico	1- Rara vez		3-Moderado		3 Bajo
Defectos en el sistema de contratación de personal	1- Rara vez		2-Menor		2 Bajo
Fallas en el sistema de evaluación de personal	3- Puede Ocurred		4-Mayor		12 Alto
No existe un informe (Check List) en el que se detalle inspecciones de cámaras de video	1- Rara vez		1-Insignificante		1 Bajo
No existe restricción de acceso de puertos USB para evitar manipulación de información desde o hacia el ATM	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Daños en el sistema informático	4- Probable		2-Menor		8 Medio
Frecuencia Cortes de electricidad	1- Rara vez		2-Menor		2 Bajo
Escasez de certificación pruebas de estrés y control	5- Muy frecuente		1-Insignificante		5 Medio
Carencia de mantenimientos programados	4- Probable		1-Insignificante		4 Bajo
Incumplimiento de migración de datos	5- Muy frecuente		5-Catastrófico		25 Muy alto
Inexistencia de políticas de seguridad en hardware y software	2- Eventualmente		4-Mayor		8 Medio
Falta de generación de respaldos	3- Puede Ocurred		5-Catastrófico		15 Alto
Deficiente capacitación de usuarios	2- Eventualmente		2-Menor		4 Bajo
Falta de emisión de informes	4- Probable		5-Catastrófico		20 Muy alto
Incumplimiento en la gestión de redes inalámbricas	2- Eventualmente		3-Moderado		6 Medio
Interrupción de las operaciones	5- Muy frecuente		3-Moderado		15 Alto

Tabla 62. Medición del Riesgo por Probabilidad e Impacto
Elaborado por: Adriana Vargas

ETAPA III Control

Las cooperativas deben mitigar los riesgos, que consiste en reducir (gestionar para reducir al mínimo el riesgo), asumir (cubrir los gastos con los propios de la cooperativa).

Cada valor que se le dio tanto a la probabilidad como al impacto se debe multiplicar por 20; es decir, si en el abuso de información confidencial por parte de los empleados se calificó con una probabilidad de tres y un impacto de cuatro debo realizar esta operación: probabilidad $3*20=60$ e impacto $4*20=80$, estos valores es para que sea plasmado en el mapa de riesgos.

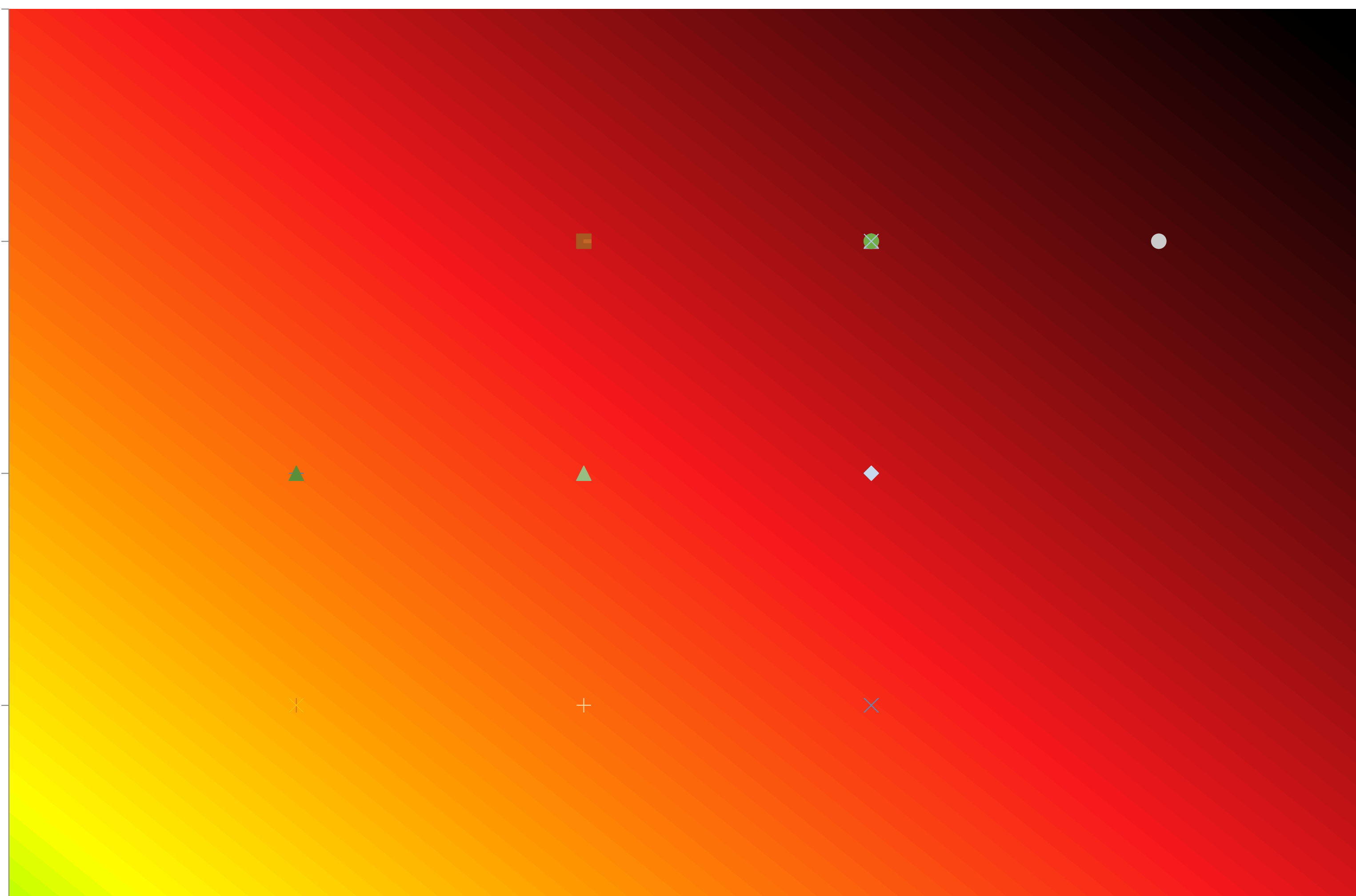
Gráfico Mapa de riesgos		
Tipo de riesgo	Probabilidad	Impacto
Abuso de Información confidencial por parte de los empleados	60	80
Inadecuado uso de información	40	100
Incumplimiento de Plazos o de Responsabilidades	80	40
Incumplimiento de la base legal por parte de los empleados	40	40
Errores contables	20	40
Falta de verificación del socio en la Central de Riesgo para otorgación de créditos	60	100
Información irreal del socio	20	80
Falta de documentación que respalde la operación crediticia	40	100
Incumplimiento de los asesores de crédito a la inspección de la operación crediticia	40	20
Falta de análisis del informe de inspección y perfil del socio	60	100
Actas del comité de crédito sin firmas	100	80
Jaqueo de cuentas y correos	20	80
Se acreditan valores a otras cuentas que no pertenece al socio que solicitó el crédito	60	60
Ocultamiento de documentos para que no se evidencie la realidad	20	60
Carencia de control a la entrega de dinero al socio sin libreta o cédula	60	100
Deficiencia de pago o recibo de cantidades distintas a las solicitadas o entregadas por los socios	60	20
Ineficiente cuadro de ventanilla	80	40
Robo de cajas	60	100
Inexistencia de un control biométrico para acceso a la bóveda del cajero	20	40
Robo externo de información física y magnética	60	100
Falta de respuesta por parte de la Policía o la Agencia de Guardiania al momento de presionar botones de pánico	20	60
Defectos en el sistema de contratación de personal	20	40
Fallas en el sistema de evaluación de personal	60	80
No existe un informe (Check List) en el que se detalle inspecciones de cámaras de video	20	20
No existe restricción de acceso de puertos USB para evitar manipulación de información desde o hacia el ATM	60	100
Daños en el sistema informático	80	40
Frecuencia Cortes de electricidad	20	40
Escasez de certificación pruebas de estrés y control	100	20
Carencia de mantenimientos programados	80	20
Incumplimiento de migración de datos	100	100
Inexistencia de políticas de seguridad en hardware y software	40	80
Falta de generación de respaldos	60	100
Deficiente capacitación de usuarios	40	40
Falta de emisión de informes	80	100
Incumplimiento en la gestión de redes inalámbricas	40	60
Interrupción de las operaciones	100	60

Tabla 63. Calificación de Riesgo para el Gráfico del Mapa de Riesgos
Elaborado por: Adriana Vargas

MAPA DE RIESGOS

Impacto

120
100
80
60



ETAPA IV Monitoreo

Es el proceso el cual se realiza seguimientos periódicos por parte de funcionarios de la entidad, de las fallas identificadas que están expuestas a pérdidas con el objeto de verificar el cumplimiento de los planes de acción propuestos.

El monitoreo y evaluación de los riesgos de los diferentes departamentos será responsabilidad del área de Riesgos, ellos deben efectuar el levantamiento de la información y a su vez verificar el cumplimiento de los contrales determinados.

Fase III Socialización del Modelo de Evaluación de Riesgo Operativo.

Socialización
Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, 2 y 3
Provincia:
Tungurahua
Entrega de Documento
Audidores Internos
Elaborado por:
Adriana Vargas
Modelo:
Modelo de Riesgo Operativo
Utilidad:
Evaluar y mitigar eventos de riesgo operativo

Tabla 62. Socialización

Elaborado por: Adriana Vargas

4.5.1.6 Previsión de la Evaluación.

A fin de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el monitoreo de las actividades realizadas en el plan de acción o la metodología utilizada, a fin de mejorar y anticipar a posibles vicisitudes que presente la propuesta, para que de esta forma, tomar decisiones orientadas a mantener la propuesta de solución, modificarla o sustituirla por otra.

N°	Ítems	Actividad
1	¿Quiénes solicitan evaluar?	La evaluación de las actividades del plan de acción es solicitada por los Gerentes y Consejo de Administración de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.
2	¿Qué evaluar?	La tendencia de las probabilidades y el impacto del riesgo operativo.
3	¿Por qué evaluar?	Porque la gestión del riesgo operativo es un factor clave para el éxito de la gestión.
4	¿Para qué evaluar?	Es necesario la evaluación para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta, porque la matriz de riesgo operativo ha sido utilizado para identificar los eventos de riesgo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, y por ende verificar la aplicación de las herramientas propuestas
5	¿Con qué criterios?	Eficacia: Logro de objetivos Eficiencia: utilización adecuada de recursos
6	¿Quién evalúa?	Los responsables de evaluar los eventos de riesgo a través de la matriz de riesgo son el investigador y la Administración de Riesgos Integrales, de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1,2 y 3.
7	¿Cuándo evalúa?	La evaluación de riesgos se efectuará anualmente.

Tabla 64. Plan Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Elaborado por: Adriana Vargas

BIBLIOGRAFÍA

- Sistema Financiero Popular y Solidario. (2016). *Boletín Financiero SFPS al 31 de Diciembre de 2016*. Ecuador.
- 9001:2015, I. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza: ISO 2015.
- Acuerdo 047-CG-2011. (2011). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Obtenido de Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- Alegre, M. (24 de febrero de 2006). La Preparación y Planificación de la Auditoría. Valencia. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/5/1/1/pd0000018511.pdf>
- Aloqab, A. A., Alobaidi, F., & Raweh, B. (9 de Febrero de 2018). Gestión del riesgo operacional en las instituciones financieras: una visión general. *Macrothink Institute*, 8(2). doi:10.5296 / ber.v8i2.12681 URL: <https://doi.or>
- Alvarez, E. (2005). *Enfoques de la Investigación Científica*.
- Álvarez, J. (2005). *Apuntes Auditoría Administrativa*. México: Fondo Editorial FCA.
- Amador, A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación* (Primera ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Anaya, C. (1972). *Auditoría Administrativa*. México: Editorial Nueva México.
- Andrade, R. (2000). Manual Auditoría de Gestión. Ecuador. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>
- Andrade, R. (s.f.). *Manual de Auditoría de Gestión*. Ecuador.
- Anónimo. (2011). *UAL*. Obtenido de Bliiblioteca: http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Auditoria_Administrativa/Pdf/Unidad_11.pdf
- Anónimo. (s.f.). *Bitstream*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/3/CAPITULO%202.pdf>
- Aragon. (2015). *Iddeo*. Obtenido de <http://aragon.es/estaticos/ImportFiles/05/docs/Areas/ComercioInterior/Planes>

LocalesDinamizComerciales/JornadasDinamizadorasComerciales/Cuarta%20jornada/GESTION_PROCESOS.pdf

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica* (sexta ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

Armendáriz, O. (2012). *Análisis Financiero del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23716/1/T3734ig.pdf>

ASBA. (2014). *Reporte Final ASBA. Riesgo Operativo*. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/37%20%20Art%EDculo%20resumen%20latinoamerica.pdf>

ASF. (2013). *AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN*. Obtenido de https://www.asf.gob.mx/uploads/179_Sensibilizacion_en_Materia_de_Control_Interno/1._MARCO_INTEGRADO_DE_CONTROL_INTERNO.pdf

Atiencia, J. (2013). *El Riesgo Operativo y su impacto en el Control Interno del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3666/1/TMGF010-2013.pdf>

AUDISIS. (2016). *Auditoría Interna "Basada en Riesgos Críticos". Alineados con Normas del IIA, ISACA, NAGAS, COSO 2013, ISO 31000 Y ERM*. Bogotá.

Baccredomatic. (2017). *Manual de Gobierno Corporativo Grupo Financiero*. Guatemala. Obtenido de https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/gt_manual_de_gobierno_corporativo_vs01_2017.pdf

Báez, B. (mayo de 2010). *Matriz de Riesgo*. Paraguay. Obtenido de <http://www.cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/MatrizRiesgo-BrunoBV28.pdf>

Banco Central de la República de Argentina. (2008). *Lineamientos para la gestión de riesgo operacional en las entidades financieras*. Argentina.

Banco del Pacífico. (2017). *Sistema Financiero del Ecuador*. Obtenido de Mi Banco Banco me enseña : <https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador>

- Banco del Pacífico. (2018). *Mi Banco Banco me enseña*. Obtenido de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador>
- Barrera, B. (3 de octubre de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/fkvx3uels2lt/auditoria-administrativa-medicion-escalas/>
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2015). *Guía para una Gestión Basada en Procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología. Obtenido de <http://www.idi.es/images/Documents/guiagestionprocesos.pdf>
- Berg, A., & Borensztein, E. (2001). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Cuestiones Económicas: https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2001/No1/Vol.17-1-2001AndrewBergyBorensztein.pdf
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Blandon, L. (4 de agosto de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/7kfr-gshpvpq/instrumentacion-de-auditoria/>
- Boc, I. (12 de diciembre de 2009). *mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-gestion-procesos/beneficios-gestion-procesos>
- Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión de procesos (Con responsabilidad social)*. Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Cabrera Espinosa, D. (2011). *Importancia de la Administración de Riesgos*. México.
- Caicedo, K. (04 de 2011). Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Manantial de Oro Ltda.". Quito, Pichincha. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2400/1/330X1312.pdf>
- Cajilima Sauce, N. F., & Tapia Mogrovejo, J. M. (2013). *Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León (Caja), en los departamentos de: Crédito, Captaciones, Inversiones, Certificados de Depósitos a plazo fijo e Inversiones*. Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5405/1/UPS-CT002768.pdf>
- Calle, J. P. (29 de junio de 2017). *Riesgos Cero*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/las-7-clases-de-riesgo-operativo>

- Calvarro, F. (18 de febrero de 2016). *Rankia México*. Obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/indicadores-economicos-mexico/3131889-cuales-son-principales-indicadores-economicos>
- Campos, M. (2012). *Métodos y Técnicas de investigación académica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Carmona, M., & Barrios, Y. (enero - junio de 2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141(1), 171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto. Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Cervera, M. (1998). *Curso de auditoría para entidades locales*. Consejo Superior de Colegios de Titulados Mercantiles y Empresariales., Madrid.
- Colegio de Contadores Públicos de México. (2010). *Riesgo Operativo*. México: Veritas.
- Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. (2003). *Prácticas Sanas para la Administración y Supervisión del Riesgo Operativo*. Obtenido de <http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/gestion-de-riesgos/riesgo-operacional/160-gr-ro02/file>
- Compañía Aseguradora de Fianzas S.A. (febrero de 2011). *www.confianza.com.co*. Obtenido de https://www.confianza.com.co/sites/default/files/adjuntos/cartilla_WEB_SARO.pdf
- Compañía Aseguradora de Fianzas S.A. (02 de 2011). Sistema de Administración de Riesgos Operacionales. SARO. *Cartilla de Riesgo Operativo*. Obtenido de https://www.confianza.com.co/sites/default/files/adjuntos/cartilla_WEB_SARO.pdf

- Comunidad de Madrid. (2014). Identificación de los Riesgos. *Gestión de Riesgos/ Identificación*. España, Madrid. Obtenido de http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/3IdentificaciondelosRiesgos_es.pdf
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires . (2013). *Coso II*. Obtenido de Internal Control Integrated Framework: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Contraloría del Ecuador. (s.f.). *Planificación dde Auditoría*. Ecuador. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>
- (2016). *Control Interno*. La Contraloría General de la República, Departamento de Estudios e Investigaciones. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Coraggio, J. L., Muñoz, R., Naranjo, C., Jácome, H., Ruiz, M. J., & Páez, J. R. (2013). *Estudios sobre Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26678/Libro%20Estudios%20sobre%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/58f122c4-2816-40a6-a7be-9b4bd5ff6e90>
- Córdova, C., & Velarde, A. (2015). *Diseño de un manual de control interno orientado a la gestión del riesgo operativo, aplicado a los procesos de la coordinación administrativa del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, bajo el Enfoque COSO ERM*. Sangolquí.
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. COSO.
- COSO ERM. (06 de 2016). *Gestión de Riesgos Empresariales - Alineación de Riesgos con Estrategia y Desempeño*. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-draft-Post-Exposure-Version.pdf>
- COSO-ERM. (2017). *COSO. Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance*. COSO.

- Cotton, D., Johnigan, S., & Givars, L. (09 de 2016). *COSO. FRAUD. RISK MANAGEMENT GUIDE*. COSO. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/COSO-Fraud-Risk-Management-Guide-Executive-Summary.pdf>
- Curia Rationum. Tribunal de cuentas Europeo. (2017). *Manual de auditoría de gestión*. Obtenido de https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF
- De Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas. (Junio de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- EcuRed. (2015). *EcuRed. Conocimiento con todos y para todos* . Obtenido de https://www.ecured.cu/Toma_de_decisiones
- El Telégrafo. (08 de 03 de 2017). El Telégrafo. *El feriado bancario se llevó todo, hasta su vida*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-feriado-bancario-se-llevo-todo-hasta-su-vida>
- Encalada, L. (5 de julio de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Lisethpatrik/psicologia-educactiva>
- Escalante, P. (2014). *Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente*. Actualidad Contable FACES.
- Escobar, L. (2015). *El Control Interno y el Riesgo Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del Cantón Ambato en el año 2014*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17792/1/T3072i.pdf>
- Escuela Europea de Management. (29 de junio de 2017). *Escuela Europea de Management*. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>
- Estrella, H. (2017). *Informe 5 Años de Gestión 2012 - 2017*. Ecuador.
- Estupiñán, R. (2011). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Colombia: Ecoe-Ediciones.

- Federación Internacional de Contabilidad. (2007). *Normas Internacionales de Auditoría* (9a ed.). México, D.F.: Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Fernández Izquierdo, M. Á. (1996). *Gestión de Riesgos con Activos Derivados*. España: Publicaciones Universitata Jaume. Recuperado el 25 de noviembre de 2014. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=m4lf-rIToa4C&pg=PA23&dq=riesgo+operativo+y+las+perdidas&hl=es#v=onepage&q=riesgo%20operativo%20y%20las%20perdidas&f=false>
- Fernández, P. (2008). *Tablas Estadísticas*. Obtenido de http://verso.mat.uam.es/~pablo.fernandez/tablas_ProbI_2007-2008.pdf
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones, Guía práctica y orientaciones para evaluar el Control Interno*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Franklin, E. (2001). *Metodología de auditoría administrativa*. México: Mc Graw Hill.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Fuentes, C., & Zúñiga, I. (2010). *Gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros*. Lima: esan ediciones.
- Gadex. (s.f.). *Programa Gadex: Proyecto*. Obtenido de http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2__Mapa_de_Procesos_1.pdf
- Galaz, Y., & Ruiz, U. (Noviembre de 2015). *Deloitte*. Obtenido de COSO, Evaluación del Riesgo: es el riesgo que persiste luego de la respuesta de la
- Galaz, Y., & Ruiz, U. (2015). *Deloitte*. Obtenido de COSO. Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- García, J. (2011). *Bases de Datos de Eventos de Pérdida por Riesgos Operacionales*. Lima, Perú.

- Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (1 de noviembre de 2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba (Internal Control System for the Improvement of Corporate Governance in Cuba). *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834
- Gonzalez, C. (1994). *Planeación Estratégica. Riesgos y falencias* (Vol. 27). Gran Bretaña. Obtenido de http://www.oocities.org/carlosgonzalezm_99/Carlos_Planificacion_Estrategica/Paginas/C19.htm
- Graterol, R. (2012). *La investigación de campo*.
- Guanatasig, J. (2016). *Análisis financiero y la predicción de insolvencia financiera, en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes al segmento 5, de la provincia de Tungurahua, en el período 2014*. Ambato.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES; S.A. DE C.V.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato.
- ICETEX. (05 de diciembre de 2015). Manual de Sistema de Administración de Riesgo Operativo. Colombia. Obtenido de <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/biblioteca/manuales-de-la-entidad/manual-saro-icetex-version-diciembre-2015.pdf>
- Icontec Internacional. (2011). *NTC ISO 31000 Norma Técnica colombiana*. Bogotá.
- IGSNS. (Mayo de 2015). *Guía Práctica para la Administración del Riesgo*. Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Consejo Nacional de Seguridad, Guatemala. Obtenido de <http://igsns.gob.gt/pdf/ManualesIGSNS/Gu%C3%ADaPr%C3%A1cticaParalaAdministraciondelRiesgo.pdf>
- Instituto de Auditores de España. (2013). *COSO, Control Interno - Marco Integrado*. Copyright 2013 del Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (*COSO*).

- ISO 31000. (2009). *Gestión de Riesgos - Principios y Guías*.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos* . Ginebra, Suiza: ISO 2015.
- ISOTools. (27 de Junio de 2017). *Isotools. Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/06/27/componentes-principales-medicion-auditoria-gestion/>
- ISOTools. (22 de marzo de 2017). *Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelecia*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/etapas-y-elementos-de-la-administracion-de-riesgos-operativos-saro/>
- Jácome, H. (03 de 2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/100553/Rendicion+de+cuentas+2013.pdf/d33b465b-e380-4665-919c-28a9d049ee12?version=1.0>
- Jimenez, Ó. (08 de agosto de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/dandy576/fuentes-de-informacion-de-auditorias>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (12 de 09 de 2014). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/593495/ACTUALIZACION%CC%81N+DE+LA+SEGMENTACION%CC%81N+DEL+SFPS+SEGU%CC%81N+ACTIVOS+2016.pdf/902d6dc0-331b-4521-ab2e-5b346e21dc58?version=1.0>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de febrero de 2015). RESOLUCION No. 038-2015-F. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Resolución No. 128-2015-F*. Ecuador.

- Larrea, C. (18 de 04 de 2004). *Dolarización, Crisis y Pobreza en el Ecuador*. Obtenido de http://www.fes-ecuador.org/fileadmin/user_upload/pdf/078%20DOLPOB2004_0418.pdf
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011). *Registro Oficial No. 444*. Ecuador.
- Linkedin ISO 31000 Risk Group. (s.f.). COSO e ISO 31.000 - Unica ISO de Riesgos. Obtenido de https://www.google.com/search?q=ISO+31000+Risk+Group&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiU5-CCrbPdAhWEtlkKHZUSDmcQ_AUICigB&biw=1707&bih=827#imgrc=JpuhQFOqxmMTEM:
- Llaguno Musons, J. I. (noviembre de 2005). Gestión del riesgo operativo en las entidades. *Cuadernos de Gestión*, 5(1), 53-77. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2743/274320899003.pdf>
- López, P. (08 de septiembre de 2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*. Obtenido de Obtenido de
- Lora, O. (11 de noviembre de 2017). *BID Mejorando vidas*. Obtenido de [blogs.iadb.org: https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/es/2017/09/11/question-riesgos-fiscales-y-como-manejarlos/](https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/es/2017/09/11/question-riesgos-fiscales-y-como-manejarlos/)
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión* (Tercera Edición ed.). Quito.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (Cuarta ed.). (M. Maldonado, Ed.) Quito.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *SCIELO*.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mejía, R. (2006). *Administración de Riesgos. Un enfoque empresarial*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Mendoza González, A. A., Bolaño Rodríguez, Y., & Mendoza Mero, A. E. (2017). Procedimiento de Gestión Integrada de riesgos para el control interno Universitario. *Eca Sinergia*, 8(2), 5. Obtenido de https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/Vol8_2_pag_80-98

- Mendoza, M. Á. (20 de abril de 2015). *welivesecurity*. Obtenido de <https://www.welivesecurity.com/la-es/2015/04/20/auditorias-de-redes/>
- Mirabal, J. (11 de mayo de 2006). Capacitación del Recurso Humano en el Marco de Basilea II: “Herramienta para el Control y Mitigación del Riesgo Operativo”. Quito, Ecuador: Taylor Risk Consulting .
- Mora, A. (2008). Eficacia. Madrid: Editorial Ecobook.
- Mora, C. (2009). *Gestión de Riesgos Operativos. Marco Integrado ERM*. Obtenido de https://www.econ.unicen.edu.ar/attachments/2009_MaterialERM.pdf
- Morales , A. (05 de Julio de 2016). *www.auditool.org* . Obtenido de <http://asr.com.co/> : <https://www.auditool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales>
- Morán, J. (2006). *Gestión de Riesgos Corporativos. El Riesgo Operativo u Operacional: gestión y ejemplo de valoración del cálculo de capital regulatorio* .
- Muñoz, C. (03 de 2014). La Gestión del Riesgo Operacional: Diseño de sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio según Basilea III. Chile, Chile. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/425/1/Mu%C3%B1oz%20Anziani%2C%20Cristian%20Mauricio.pdf>
- Navarro , F., & Ramos , L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo. Revistas La Salle*, 25, 245-265. doi:<http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473>
- NIA. (2002). *NIA 6, Sección 400: Evaluación de Riesgo y Control Interno*. Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda. Obtenido de www.intelecto.com.ec/wp-content/.../sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc
- NIA 230. (s.f.). *Norma Internacional de Auditoría 230*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20230%20p%20def.pdf>
- NIA 500. (s.f.). *Norma Internacional de Auditoría*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>
- Noboa, P. (2013). *Gestión de Riesgo Operacional*. Obtenido de <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06-cooperativas/2013-06-cooperativas-13.pdf>

- Ntutumu, F. (2014). *Las 5 principales categorías de riesgos a nivel global*. Valencia, España.
- OECD. (2013). *La relación cooperativa: Un marco de referencia de la relación cooperativa al cumplimiento cooperativo*. Copyright Clearance Center.
- Ortega, L. (2016). *Enfoque Metodológico para la Auditoría de Gestión en entornos informatizados en la Administración*. Valencia.
- Pacheco, D. (2009). *Riesgo Operativo: Conceptos y Mediciones*. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Chile, Chile.
- Palafox de Anda, G. (12 de agosto de 2010). *Grandes Pymes*. Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2010/08/12/los-procesos-estrategicos-en-la-empresa/>
- Pérez Fernández, J. A. (2004). *Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: Editorial Esic. Obtenido de <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Pérez, Ó. (14 de 02 de 2017). *People Next*. Obtenido de <http://blog.peoplenext.com.mx/6-consejos-para-establecer-objetivos-ade cuados-en-tu-empresa>
- Quesada, G. (2010). *Administración de riesgos empresariales: definición y proceso*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-riesgos-empresariales-definicion-y-proceso/>
- Rahim, N., Jaafar, A. B., Jauriyah, S., & Sarkawi, M. (2017). Sistema de Control Interno e Identificación de peligros del riesgo operacional en la banca convencional de Malasia. *Revista Internacional de Gestión de la Cadena de Suministro*, 6(2), 228. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318100112_Internal_Control_System_and_Hazard_Identification_of_Operational_Risk_in_Malaysian_Conventional_Banking
- Redacciones Quito, Cuenca y Ambato. (08 de junio de 2015). Las cooperativas. *Revista Líderes*. Obtenido de

<http://m.revistalideres.ec/articulo/lideres/cooperativas-ecuador-crecimiento-adaptan-nuevas>

- Redondo, R., Llopart, X., & Durán, D. (1996). *Auditoría de Gestión*. Universidad de Barcelona, España.
- Rennels, M. (01 de 02 de 2018). *Cuida tu dinero. Finanzas*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13093484/cuales-son-las-tres-limitaciones-del-sistema-de-control-interno>
- Revista Líderes . (2015). La economía popular y solidaria gana participación. *Revista Líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-cooperativa-gana-participacion.html>
- Reyes Beltrán, G. F. (2010). *Implementación de una Metodología de Administración de Riesgos Integrales en la COAC. "El Sagrario" LTDA*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2051/1/TA0240.pdf>
- Rivas Márquez, G. (julio - diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115 - 136. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Rivera, G. T. (2014). *Las actividades de control como elemento de control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa Vecova Cía Ltda. en la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20372/1/T2396i.pdf>
- Roa , M. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de Valor*. Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentacion%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentacion%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)
- Rodríguez, B. (04 de noviembre de 2016). *Instituto de Auditores Internos de Argentina*. Obtenido de <https://iaia.org.ar/apetito-riesgo-una-asunto-gobierno-corporativo-preservacion-creacion-valor/>
- Rodríguez, J. (1986). *Sinopsis de Auditoría Administrativa*. México: Trillas.
- Rubio, S. (2012). *Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad*. Obtenido de Unidades Didácticas de la ENS : http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500542/n1.2_Conceptos_e_indicadores_de_la_economia.pdf

- Ruiz, J. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto Bilbao.
- Ruiz, M. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). El caso español. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 120-137.
- Salgado , C. (2015). *Introducción a la Administración de Riesgos*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/salgado_a_a/capitulo2.pdf
- Salguero, A. (2006). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Ediciones Días Santos.
- Salguero, N. (2016). *Audidores en la Red*. Obtenido de <http://auditoresenlared.com/que-diferencias-hay-entre-un-auditor-interno-y-un-auditor-externo/>
- SEPS. (2014). *OFICIO CIRCULAR No. SEPS-IR-DNRFPS-2014*. Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS-IR-DNRFPS-2014-14166.pdf/4c1fd197-a20b-42cb-8d7b-2004a48a7a0f>
- SEPS, S. d. (2016). *Rendición de Cuentas 2016*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/582866/Presentacio%CC%81n+I+Zonal+3.pdf/8797645b-8128-4cf3-aa47-77d541d3e199?version=1.0>
- Serrano Carrión, P. A., Señalín Morales, L. O., VEGA Jaramillo, F. Y., & Herrera Peña, J. N. (enero de 2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30-45. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sistema Financiero Popular y Solidaria. (31 de Diciembre de 2016). *Boletines Financieros Segmento 1 con corte al 31 de Diciembre de 2016*.
- Sistema Financiero Popular y Solidario. (2016). *Boletines Financieros Segmento 2 con corte al 31 de Diciembre de 2016*. Ecuador.
- Superintendencia de Bancos Guatemala C.A. (2017). *Riesgo Operacional*. Guatemala.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Rendición de Cuentas de las intendencias zonales y sugerencias ciudadanas 2016*. Ecuador.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Manual de Control Interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solitaria*. Ecuador. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Inter+no+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Rendición de cuentas 2017. Cifras EPS - 2017 - ZONAL 3*. Ecuador. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/725445/Presentacio%CC%81n+Zonal+3+Rendicio%CC%81n+Cuentas+2017+uio.pdf/c51cb1fb-9152-4456-bf40-7db47b46ff1c?version=1.0>
- Superintendencia Financiera Colombiana. (12 de 2008). Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo. Colombia.
- teleSUR - NA. (07 de 03 de 2017). *teleSUR - NA*. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiyvt2E6vjXAhUB6yYKHctsDJsQFggtMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.telesurtv.net%2Ftelesuragenda%2FFeriado-bancario-20170307-0052.html&usg=AOvVaw3PR0-cz_UEEL8JLww-wZSy
- Trissa Strategy Consulting. (2014). *Trissa Strategy Consulting*. Obtenido de <http://www.trissa.com.mx/articulos/el-consejo-de-administracion--que-es-y-cuales-son-sus-funciones-http://www.trissa.com.mx/articulos/el-consejo-de-administracion--que-es-y-cuales-son-sus-funciones->
- UNAM. (2015). Administración de Riesgos . *Análisis de Riesgo y Portafolios de Inversión*. Obtenido de <http://herzog.economia.unam.mx/profesores/blopez/Riesgo-Pres5.pdf>
- UNID. (2011). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/AE/AA/S06/AA06_Lectura.pdf
- Universidad Técnica de Ambato. (2015). *Unidad de Titulación. Contenido - Estructura y forma de presentación de proyectos de investigación y desarrollo en programas de maestría profesionalizantes*. Ambato.

- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control. *Redalyc*, 1-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Venegas, F. (2008). *Riesgos Financieros y Económicos. Productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre*. (Segunda ed.). México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Zabala, H. (2005). *Planeación Estratégica Aplicada a Cooperativas y demás formas Asociativas y Solidarias*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XW1kXEr1jlwC&printsec=frontcover&dq=planeaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidvoGomYDaAhVQtIMKHQGDtIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=planeaci%C3%B3n&f=false>

ANEXOS

Anexo 1. Cooperativas de los 5 segmentos de Tungurahua

Organismo de Control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Provincia: Tungurahua
Estado Jurídico: Activa

Cód	Ruc	Razón Social	Segmento	Cantón	Parroquia
769	1890001323001	COAC OSCUS LTDA	SEGMENTO 1	AMBATO	MATRIZ
771	1890003628001	COAC SAN FRANCISCO LTDA	SEGMENTO 1	AMBATO	MATRIZ
772	1890037646001	COAC EL SAGRARIO LTDA	SEGMENTO 1	AMBATO	MATRIZ
776	1890080967001	COAC CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	SEGMENTO 1	AMBATO	AMBATO
779	1890141877001	COAC MUSHUC RUNA LTDA	SEGMENTO 1	AMBATO	AMBATO
780	1890142679001	COAC INDIGENA SAC LTDA	SEGMENTO 2	AMBATO	AMBATO
797	1891709591001	COAC AMBATO LTDA	SEGMENTO 2	AMBATO	AMBATO
800	1891710255001	COAC KULLKI WASI LTDA	SEGMENTO 2	AMBATO	MATRIZ
801	1891710328001	COAC CHIBULEO LTDA	SEGMENTO 2	AMBATO	MATRIZ
773	1890049369001	COAC EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 3	AMBATO	AMBATO
794	1891708358001	COAC MAQUITA CUSHUN LTDA	SEGMENTO 3	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
809	1891713750001	COAC CREDIAMBATO LTDA	SEGMENTO 3	AMBATO	MATRIZ
830	1891720978001	COAC CAMPESINA COOPAC	SEGMENTO 3	AMBATO	AMBATO
856	1891725791001	COAC SEMBRANDO UN NUEVO PAIS	SEGMENTO 3	AMBATO	AMBATO
864	1891726712001	COAC CRECER WIÑARI LTDA	SEGMENTO 3	AMBATO	MATRIZ
866	1891726798001	COAC INDIGENA SAC PELILEO LTDA	SEGMENTO 3	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
770	1890003024001	COAC LA MERCED LTDA-AMBATO	SEGMENTO 4	AMBATO	LA MERCED
774	1890063639001	COAC UNION POPULAR LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
784	1891702805001	COAC SALATE LTDA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
785	1891706150001	COAC MUSHUC ÑAN LTDA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	SALASACA
786	1891706347001	COAC 1 DE JULIO	SEGMENTO 4	AMBATO	SANTA ROSA
802	1891710581001	COAC VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	LA MERCED
803	1891710859001	COAC REY DAVID LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
804	1891711278001	COAC SAN ALFONSO LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	HUCHI CHICO
812	1891714633001	COAC LA FLORESTA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	PICAIGUA

817	1891716385001	COAC SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	SEGMENTO 4	TISALEO	TISALEO
828	1891720587001	COAC COORAMBATO LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	AMBATO
834	1891721591001	COAC KISAPINCHA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	SAN FRANCISCO
837	1891721796001	COAC ACCION TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	AMBATO
839	1891722296001	COAC SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
845	1891724167001	COAC CORPOTRANST	SEGMENTO 4	AMBATO	HUACHI LORETO
846	1891724299001	COAC 15 DE AGOSTO LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	TOTORAS
848	1891724787001	COAC CREDI FACIL LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
850	1891724914001	COAC VALLES DEL LIRIO AICEP	SEGMENTO 4	AMBATO	PILAGÜIN (PILAHUIN)
853	1891725104001	COAC JUVENTUD UNIDA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
858	1891725910001	COAC SUMAK SAMY LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
863	1891726496001	COAC MI TIERRA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
865	1891726763001	COAC INDIGENA SAC PILLARO LTDA	SEGMENTO 4	SANTIAGO DE PILLARO	PILLARO
878	1891732429001	COAC FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	SEGMENTO 4	AMBATO	AUGUSTO N. MARTINEZ (MUNDUGLEO)
879	1891733093001	COAC WUAMANLOMA LTDA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	SALASACA
881	1891733719001	COAC DORADO LTDA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
885	1891734650001	COAC MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	LA MERCED
897	1891736882001	COAC ECUAFUTURO LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
900	1891737439001	COAC PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
902	1891737552001	COAC FINANREDIT LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	AMBATO
905	1891737668001	COAC PISA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	IZAMBA
909	1891738567001	COAC PRODUFINSA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
917	1891742319001	COAC RHUMY WARA	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
921	1891743005001	COAC CREDI YA LTDA	SEGMENTO 4	AMBATO	AMBATO
924	1891743838001	COAC PRODUCTIVA LTDA	SEGMENTO 4	QUERO	QUERO
925	1891744214001	COAC SUMAK SISA	SEGMENTO 4	AMBATO	MATRIZ
935	1891745687001	COAC CREDIMAS	SEGMENTO 4	AMBATO	ATOCHA – FICOA
936	1891745970001	COAC FINANDER	SEGMENTO 4	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
775	1890074037001	COAC UNIVERSITARIA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	LA MERCED
777	1890097533001	COAC UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	HUCHI CHICO
781	1890142733001	COAC GELEC LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	TOTORAS

782	1891700136001	COAC DE LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	SEGMENTO 5	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
783	1891700454001	COAC EDUCADORES SECUNDARIOS DEL TUNGURAHUA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SAN FRANCISCO
790	1891707610001	COAC SURANGAY LTDA	SEGMENTO 5	SAN PEDRO DE PELILEO	GUAMBALO (HUAMBALO)
791	1891707769001	COAC KURIÑAN	SEGMENTO 5	AMBATO	MATRIZ
792	1891707971001	COAC NUEVO AMANECER LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
796	1891709281001	COAC ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA	SEGMENTO 5	TISALEO	TISALEO
798	1891709761001	COAC EL CALVARIO LTDA	SEGMENTO 5	TISALEO	TISALEO
799	1891710050001	COAC 15 DE MAYO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	JUAN BENIGNO VELA
805	1891711359001	COAC SAN PABLO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
806	1891711448001	COAC CARROCEROS DE TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	HUCHI CHICO
807	1891712134001	COAC SAINT MICHEL LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATO
808	1891713467001	COAC LLANGANATES	SEGMENTO 5	SANTIAGO DE PILLARO	PILLARO
811	1891714374001	COAC 10 DE AGOSTO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	LA MERCED
813	1891715486001	COAC 15 DE JUNIO LTDA	SEGMENTO 5	PATATE	SUCRE (CAB. EN SUCRE-PATATE URCU)
815	1891716059001	COAC EL TESORO PILLAREÑO	SEGMENTO 5	SANTIAGO DE PILLARO	SAN ANDRES
816	1891716350001	COAC SAN ANTONIO LIMITADA	SEGMENTO 5	AMBATO	AUGUSTO N. MARTINEZ (MUNDUGLEO)
819	1891716679001	COAC WUIÑARISHUN CRECEREMOS	SEGMENTO 5	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
822	1891717217001	COAC MUSHUG CAUSAY LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATILLO
825	1891718612001	COAC MULTICULTURAL INDIGENA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	LA MERCED
831	1891721362001	COAC DE LOS ANDES LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	HUACHI LORETO
832	1891721389001	COAC INDIGENA DEL ECUADOR - TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	SAN FRANCISCO
836	1891721761001	COAC JATUN RUNA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
838	1891721877001	COAC MUJERES LIDERES LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	PICAIGUA
842	1891723306001	COAC 21 DE NOVIEMBRE LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
843	1891723713001	COAC UNION QUISAPINCHALTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
847	1891724558001	COAC KURY WAYTA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATILLO
851	1891724949001	COAC NUEVA FUERZA ALIANZA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	PILAGÜIN (PILAHUIN)
854	1891725473001	COAC SAN BARTOLOME LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SAN BARTOLOME DE PINLLOG
855	1891725732001	COAC NUEVA ALIANZA AMBATILLO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATILLO

859	1891725953001	COAC SAN FERNANDO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SAN FERNANDO (PASA SAN FERNANDO)
860	1891726070001	COAC SANTA LUCIA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATILLO
868	1891727190001	COAC MULTISERVICIOS	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
869	1891727271001	COAC SANTA ROSA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
870	1891727565001	COAC WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	PILAGÜIN (PILAHUIN)
873	1891728340001	COAC EL ESFUERZO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	AMBATILLO
874	1891728855001	COAC TAMBOLOMA LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	PILAGÜIN (PILAHUIN)
876	1891729193001	COAC CORAZON DE JESUS LTDA	SEGMENTO 5	SANTIAGO DE PILLARO	SAN ANDRES
880	1891733174001	COAC DE LA PRODUCCION LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	ATOCHA – FICOA
882	1891733883001	COAC DEL SISTEMA DE RIEGO AMBATO HUACHI PELILEO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	MONTALVO
889	1891735037001	COAC DESARROLLO POPULAR LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	MATRIZ
895	1891736335001	COAC EMPRENDA	SEGMENTO 5	AMBATO	LA MERCED
906	1891737854001	COAC TRINIDAD LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	CUNCHIBAMBA
907	1891737927001	COAC COTALO	SEGMENTO 5	SAN PEDRO DE PELILEO	COTALO
910	1891738850001	COAC ALIANZA Y PROGRESO LTDA	SEGMENTO 5	AMBATO	ATAHUALPA (CHISALATA)
916	1891742297001	COAC CAPITAL Y DESARROLLO COCAPDES	SEGMENTO 5	AMBATO	MATRIZ
920	1891742904001	COAC ANGAHUANA	SEGMENTO 5	AMBATO	SANTA ROSA
922	1891743323001	COAC BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA	SEGMENTO 5	BAÑOS DE AGUA SANTA	BAÑOS DE AGUA SANTA
926	1891744338001	COAC TECNOCREDITO	SEGMENTO 5	AMBATO	MATRIZ
927	1891744443001	COAC PRODVISION	SEGMENTO 5	SAN PEDRO DE PELILEO	SALASACA
928	1891744591001	COAC UNION FAMILIAR	SEGMENTO 5	AMBATO	ATAHUALPA (CHISALATA)
932	1891745539001	COAC PICAIHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	PICAIGUA
938	1891746691001	COAC CORDESFIN	SEGMENTO 5	AMBATO	LA MERCED
939	1891746756001	COAC AYNISUIZA	SEGMENTO 5	AMBATO	MATRIZ

Anexo 2. Matriz de Control de Interno

FICHA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO																							
ENTORNO DE CONTROL																							
#	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	CT																		
1	¿Existen personas con competencias pertinentes que realicen labores de control interno en la institución?		x		0																		
2	¿Difunde la visión y misión de la cooperativa?	x			1																		
3	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?		x		0																		
4	¿Promueve la observancia del Código de Ética?	x			1																		
5	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x			1																		
6	¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas vigentes?		x		0																		
7	¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?		x		0																		
8	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?		x		0																		
9	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa están actualizadas?	x			1																		
10	¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?	x			1																		
11	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno en la Cooperativa?		x		0																		
Calificación Total= CT					5																		
Ponderación Total=PT					11																		
Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100					45,5%																		
Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC%					54,5%																		
Grado de Confianza del control interno		ALTO ()	MODERADO ()	BAJO (x)																			
Riesgo Inherente del control interno		ALTO (x)	MODERADO ()	BAJO ()																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #d9e1f2;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #fff2cc;">BAJO</th> <th style="background-color: #fff2cc;">MODERADO</th> <th style="background-color: #fff2cc;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #fff2cc;">15% -50%</td> <td style="background-color: #fff2cc;">51% -75%</td> <td style="background-color: #fff2cc;">76% -95%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff2cc;">85% -50%</td> <td style="background-color: #fff2cc;">49% -25%</td> <td style="background-color: #fff2cc;">24% -5%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #fff2cc;">ALTO</th> <th style="background-color: #fff2cc;">MODERADO</th> <th style="background-color: #fff2cc;">BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #f4cccc;">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </tbody> </table>						NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% -75%	76% -95%	85% -50%	49% -25%	24% -5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																							
BAJO	MODERADO	ALTO																					
15% -50%	51% -75%	76% -95%																					
85% -50%	49% -25%	24% -5%																					
ALTO	MODERADO	BAJO																					
NIVEL DE RIESGO																							
EVALUACIÓN DE RIESGOS																							
#	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	CT																		
12	¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?		x		0																		
13	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	x			1																		
14	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?		x		0																		

15	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	x			1
16	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?			x	0
17	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?	x			1
18	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?	x			1
19	¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?		x		0
20	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas. ?		x		0
21	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas. ?		x		0
22	¿Se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo específico importante para cada actividad. ?		x		0
23	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?		x		0
Calificación Total= CT					4
Ponderación Total=PT					12
Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100					33,3%
Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC%					66,7%
<p>Grado de Confianza del control interno ALTO () MODERADO () BAJO(x)</p> <p>Riesgo Inherente del control interno ALTO (x) MODERADO () BAJO()</p>					
NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%-50%		51%-75%		76%-95%	
85%-50%		49%-25%		24%-5%	
ALTO		MODERADO		BAJO	
NIVEL DE RIESGO					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
#	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	CT
23	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?	x			1
24	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?	x			1
25	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?	x			1
26	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	x			1
27	¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?	x			1
28	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?	x			1
29	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?		x		0
30	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?		x		0

31	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	x			1																		
32	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?	x			1																		
33	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		x		0																		
Calificación Total= CT					8																		
Ponderación Total=PT					11																		
Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100					72,7%																		
Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC%					27,3%																		
<p>Grado de Confianza del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO ()</p> <p>Riesgo Inherente del control interno ALTO () MODERADO (x) BAJO()</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15%-50%</td> <td>51%-75%</td> <td>76%-95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49%-25%</td> <td>24%-5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </tbody> </table>						NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51%-75%	76%-95%	85%-50%	49%-25%	24%-5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																							
BAJO	MODERADO	ALTO																					
15%-50%	51%-75%	76%-95%																					
85%-50%	49%-25%	24%-5%																					
ALTO	MODERADO	BAJO																					
NIVEL DE RIESGO																							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																							
#	EVALUACIÓN	SI	NO	NA	CT																		
33	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	x			1																		
34	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	x			1																		
35	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?		x		0																		
36	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	x			1																		
37	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	x			1																		
38	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?			x	0																		
39	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?	x			1																		
40	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	x			1																		
41	Están creados los mecanismos para la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de la entidad en relación con los objetivos establecidos.	x			1																		
42	Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.	x			1																		
Calificación Total= CT					8																		

Ponderación Total=PT					10		
Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100					80,0%		
Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC%					20,0%		
Grado de Confianza del control interno		ALTO (x)	MODERADO ()	BAJO()			
Riesgo Inherente del control interno		ALTO ()	MODERADO ()	BAJO(x)			
NIVEL DE CONFIANZA							
BAJO		MODERADO		ALTO			
15%-50%		51%-75%		76%-95%			
85%-50%		49%-25%		24%-5%			
ALTO		MODERADO		BAJO			
NIVEL DE RIESGO							
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
#	EVALUACIÓN			SI	NO	NA	CT
42	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?			x			1
43	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			x			1
44	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?			x			1
45	Se evalúa hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corroboran la información general dentro de la organización o indican problemas.			x			1
46	Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.			x			1
47	La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos.				x		0
48	Los eventos de formación del personal, las sesiones de planificación u otras reuniones, facilitan información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles.				x		0
49	Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales				x		0
50	El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno.			x			1
51	Son efectivas las actividades de la Auditoría Interna.					x	0
Calificación Total= CT							6
Ponderación Total=PT							10
Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100							60,0%
Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC%							40,0%
Grado de Confianza del control interno		ALTO ()	MODERADO (x)	BAJO()			
Riesgo Inherente del control interno		ALTO ()	MODERADO (x)	BAJO()			
NIVEL DE CONFIANZA							
BAJO		MODERADO		ALTO			
15%-50%		51%-75%		76%-95%			
85%-50%		49%-25%		24%-5%			
ALTO		MODERADO		BAJO			
NIVEL DE RIESGO							

Anexo 3. Cuestionario de Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Dirigido a: Personal de la administración y auditor interno de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3, de la provincia de Tungurahua.

Objetivos: Analizar si los procesos ejecutivos desactualizados ocasionados por un débil control interno lo que ocasiona deficiente control interno que provoca que las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de la Provincia de Tungurahua estén expuestas a un riesgo operativo alto.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

CONTROL INTERNO

- 1.- ¿Dispone de un sistema que mida el control de la entidad en los procesos administrativos, operativos, crediticios, organizacional?
 - a) Si
 - b) No
- 2.- ¿Se ha socializado el sistema de control interno implementado?
 - a) Si
 - b) No
- 3.- ¿Califique la eficiencia del Control Interno implementado?
 - a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
- 4.- ¿Ha existido una socialización a los empleados de la importancia del control interno?
 - a) Si

b) No

5.- ¿Existe la colaboración de los empleados en relación con la importancia del Control Interno?

a) Siempre

b) A veces

c) Casi Nunca

6.- ¿Con qué frecuencia se realiza talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad?

a) Mensual

b) Trimestral

c) Semestral

7.- ¿Cómo califica el ambiente laboral?

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

8.- ¿Cuán a menudo la dirección y los jefes departamentales evalúan los riesgos?

a) Mensual

b) Trimestral

c) Semestral

9.- ¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos?

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

10.- ¿La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos?

a) Nunca

b) Casi siempre

c) Siempre

11.- ¿Cómo califica la eficiencia de los controles de comunicación de la cooperativa?

a) Excelente

- b) Bueno
- c) Regular

12.- ¿Cómo contribuye la supervisión para mejorar la gestión de riesgos?

- a) Totalmente
- b) Parcialmente
- c) No incluye

13.- ¿Se incluye en el plan el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de: auditoría interna, auditoría externa e inspecciones del organismo de supervisión?

- a) Nunca
- b) Casi siempre
- c) Siempre

14.- Después de revisar el control interno en la institución que está a cargo como auditor interno, ¿En qué áreas tiene problemas o falencias de control la cooperativa?

.....

15.- Una vez detectados los problemas de control en la cooperativa, ¿Se ha dado solución a dichos problemas?

- a) Si
- b) No

RIESGO OPERATIVO

16.- ¿Cómo califica el Riesgo Operativo?

- a) Amenazas
- b) Oportunidades
- c) Independiente

17.- ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo

18.- ¿Cómo califica los riesgos identificados?

- a) Relevantes
- b) Normales
- c) Indiferentes

- 19.- ¿Es factible la medición del riesgo operativo?
- a) Si
 - b) No
- 20.- En la entidad ¿Los controles para mitigar el riesgo inherente han disminuido la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto?
- a) Totalmente
 - b) Parcialmente
 - c) No incluye
- 21.- ¿Con qué frecuencia la entidad realiza evaluaciones de riesgos?
- a) Mensual
 - b) Trimestral
 - c) Semestral
- 22.- ¿Cómo le asigna al uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos?
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
- 23.- ¿Es eficiente el seguimiento que realiza la cooperativa?
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
- 24.- De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?
- a) Escasa formación de RRHH
 - b) Alta Rotación de RRHH
 - c) Pérdida de Talento Humano
- 25.- De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?
- a) Avances Tecnológicos
 - b) Actos delictivos
 - c) Cambio de Leyes y reglamentos

26.- ¿En qué tiempo la entidad hace un seguimiento y evaluación del nivel de riesgo actual?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral

27.- ¿Dispone la cooperativa de una matriz que analice y evalúe los riesgos?

- a) Si
- b) No