



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

**“El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato”**

Autora: Criollo Criollo, Jeannette Alexandra

Tutora: Dra. Bonilla Córdova, Eddit Margoth Mg.

Ambato - Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Eddit Margoth Bonilla Córdova Mg., con cedula de identidad N° 180152266-3, en calidad de Tutora del análisis de caso sobre el tema: **“EL RIESGO OPERATIVO Y LA LIQUIDEZ EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Jeannette Alexandra Criollo Criollo, 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, Noviembre de 2016

TUTORA



Dra. Eddit Margoth Bonilla Córdova Mg.

C.I. 180152266-3

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jeannette Alexandra Criollo, con cédula de identidad N° 180438986-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“EL RIESGO OPERATIVO Y LA LIQUIDEZ EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este análisis de caso.

Ambato, Noviembre de 2016

AUTORA



.....
Jeannette Alexandra Criollo Criollo

C.I. 1804389862

CESIÓN DE DERECHOS

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, 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, Noviembre de 2016

AUTORA



Jeannette Alexandra Criollo Criollo

180438986-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

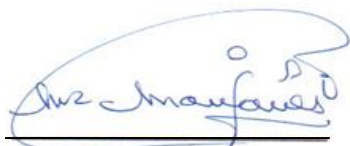
El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: **“EL RIESGO OPERATIVO Y LA LIQUIDEZ EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Jeannette Alexandra Criollo Criollo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre de 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dra. Myrian Manjarrés

MIEMBRO CALIFICADOR



Eco. Elsy Álvarez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado para mis padres Luis y Amanda, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente durante mi etapa de formación académica, por siempre haberme brindados sus sabios y sanos consejos y ser mi pilar fundamental para luchar día a día.

Jeannette Alexandra Criollo Criollo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a culminar una de las metas que me he planteado, por haber sido mi fortaleza en los momentos difíciles transcurridos a lo largo de la etapa estudiantil y por convertirse en mi mayor apoyo. También agradezco infinitamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., por darme la apertura para poder desarrollar el análisis de caso y por la predisposición recibida por parte de sus colaboradores.

Jeannette Alexandra Criollo Criollo

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

TEMA: “EL RIESGO OPERATIVO Y LA LIQUIDEZ EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AUTORA: Jeannette Alexandra Criollo Criollo

TUTORA: Dra. Eddit Margoth Bonilla Córdova Mg

FECHA: Noviembre de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo tiene el propósito fundamental de responder al problema detectado el mismo que es: “el riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato” para lo cual se busca determinar los factores de riesgo operativo presentes en la institución y los niveles de liquidez. La fallas y deficiencias en el proceso de otorgamiento de créditos y del talento humano son los factores de riesgo operativo que más impacto financiero y monetario han tenido en la cooperativa, además del débil control interno que se lleva a cabo en el departamento de créditos y la necesidad de capacitación continua al talento humano, han ocasionado que dicho riesgo no pueda ser mitigado y por lo tanto los niveles de liquidez en la institución se vean afectados así como también el monto mensual de colocaciones.

El presente proyecto de investigación busca contribuir a la gestión del riesgo operativo, a través de la elaboración de una matriz, que permita la identificación, medición, control, mitigación y monitoreo de los riesgos para disminuir la

probabilidad e impacto del riesgo y su efecto financiero en la institución, posibilitando la formulación de controles internos necesarios y la delegación de responsables encargados de velar por el adecuado cumplimiento de las acciones de control y de los objetivos y metas propuestos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RIESGO OPERATIVO, GESTIÓN DE RIESGOS, CONTROL INTERNO, MATRIZ DE RIESGOS, LIQUIDEZ.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “THE OPERATIONAL RISK AND LIQUIDITY IN THE CREDIT AREA OF THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., THE CITY OF AMBATO.”

AUTHOR: Jeannette Alexandra Criollo Criollo

TUTOR: Dra. Eddit Margoth Bonilla Córdova Mg

DATE: November, 2016

ABSTRACT

The research work has the fundamental purpose of responding to the problem detected the same as is: "The operational risk, and liquidity in the credit area of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., the city of Ambato" for which it is to determine operational risk factors present in the institution and liquidity levels. The failures and shortcomings in the process of lending and human talent are the factors of operational risk more financial and monetary impact they have had in the cooperative, besides the weak internal control carried out in the credit department and the need ongoing training of human talent, have caused that such risk can not be mitigated and therefore liquidity levels in the affected institution as well as the monthly amount of loans.

This research project aims to contribute to operational risk management, through the development of a matrix that allows the identification, measurement, control, mitigation and monitoring of risks to reduce the likelihood and impact of risk and its financial effect in the institution, enabling the formulation of necessary internal

controls and delegation of officials responsible for ensuring proper compliance with control measures and the proposed goals and targets.

KEYWORDS: OPERATIONAL RISK, RISK MANAGEMENT, INTERNAL CONTROL, RISK MATRIX, LIQUIDITY.

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 GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xix
SIGLAS.....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR.....	3
1.1 Descripción y formulación del problema.....	3

1.1.1 Descripción y contextualización	3
1.1.2 Formulación y análisis crítico	9
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes Investigativos	16
2.2 Fundamentación Científico- Técnica	20
2.2.1 Fundamentación legal	20
2.2.2 Categorías fundamentales	23
2.3 Preguntas directrices e hipótesis	53
2.3.1. Preguntas directrices	53
2.3.2. Hipótesis.....	54
2.4 Señalamiento de Variables	54
2.4.1 Variable Independiente	54
2.4.2 Variable Dependiente.....	54
CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO	55
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación	55
3.1.1. Modalidad	55
3.1.2. Enfoque	56

3.1.3. Nivel de investigación.....	57
3.2 Población, muestra y unidad de investigación	59
3.2.1. Población.....	59
3.2.2 Muestra.....	60
3.2.3. Unidad de investigación.....	61
3.3 Operacionalización de las variables	62
3.3.1 Variable Independiente	62
3.3.2 Variable Dependiente.....	63
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información.....	64
3.4.1 Plan de recolección de la información	64
3.4.2 Plan de procesamiento de la información	66
CAPÍTULO IV	67
RESULTADOS	67
4.1 Principales resultados.....	67
4.1.2 Resultados respecto al análisis de la evaluación de la liquidez.	105
4.1.3 Triangulación Hermenéutica.....	115
4.2 Conclusiones	120
4.3 Recomendaciones.....	121
CAPÍTULO V	123
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	123
5.1 Metodología de la propuesta de solución.....	123
5.2 Objetivos	124
5.2.1 General	124
5.2.2 Específicos	124

5.3 Modelo Operativo	125
Desarrollo de la Propuesta de Solución	126
5.3.1 Fase I.....	126
Estructura organizacional.....	126
Diseño del modelo de Gestión del Riesgo Operativo.	131
5.3.2 Fase II.....	131
Matriz de Riesgo Operativo	132
Identificación del Riesgo Operativo en la Matriz	133
Medición del Riesgo Operativo en la Matriz	138
Control del Riesgo Operativo en la Matriz	145
Mitigación del Riesgo Operativo en la Matriz.....	146
Monitoreo del Riesgo Operativo en la Matriz.....	148
5.3.3 Fase III	148
Aplicación del modelo de gestión del Riesgo Operativo	148
5.3.4 Fase IV	153
Socialización de la propuesta	153
Bibliografía.....	154
Anexos.....	161

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. 1 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	4
Tabla 2. 1 Factores de Riesgo Operativo	32
Tabla 3. 1 Población de Investigación	60
Tabla 4. 1 Tipos de Créditos	67
Tabla 4. 2 Capacidades del Talento Humano.....	69
Tabla 4. 3 Dificultad para otorgar créditos	70
Tabla 4. 4 Confirmación de la Información crediticia	71
Tabla 4. 5 Presentación de informes mensuales del seguimiento de cartera.....	72
Tabla 4. 6 Departamento de créditos establecido.....	73
Tabla 4. 7 Departamento de Riesgos establecido.....	74
Tabla 4. 8 Administración y Gestión del Riesgo Operativo	75
Tabla 4. 9 Riesgos que gestiona la cooperativa	76
Tabla 4. 10 Pérdidas por factores de Riesgo Operativo	77
Tabla 4. 11 Necesidad de capacitación al Talento Humano	79
Tabla 4. 12 Segregación de funciones en el proceso crediticio	80
Tabla 4. 13 Errores cometidos por el talento humano.....	81
Tabla 4. 14 Capacidad del talento humano para detectar eventos de riesgo	82
Tabla 4. 15 Procesos para el otorgamiento y recuperación de créditos debidamente diseñados.....	83
Tabla 4. 16 Indicadores de gestión.....	84
Tabla 4. 17 Cumplimiento de procesos y políticas de crédito	85
Tabla 4. 18 Cartera vencida.....	86
Tabla 4. 19 Plan de continuidad del negocio	87
Tabla 4. 20 Plan de entrenamiento y capacitación	88
Tabla 4. 21 Administración de seguridad de la información crediticia	89
Tabla 4. 22 Caídas del sistema informático	90
Tabla 4. 23 Sistemas informáticos	91
Tabla 4. 24 Niveles de control	92
Tabla 4. 25 Control llevado a cabo por la Cooperativa.....	93
Tabla 4. 26 Manual de control interno	94

Tabla 4. 27	Auditoría interna	95
Tabla 4. 28	Niveles de liquidez.....	96
Tabla 4. 29	Colocación de créditos	97
Tabla 4. 30	Riesgo Operativo.....	98
Tabla 4. 31	Liquidez aceptada por la SEPS	99
Tabla 4. 32	Estado de flujo de efectivo.....	100
Tabla 4. 33	Resultados del Check list aplicado a las carpetas de crédito de los socios de la COAC Indígena SAC Ltda.	103
Tabla 4. 34	Triangulación Hermenéutica de las variables del estudio de caso.....	119
Tabla 4. 35	Liquidez de la COAC Indígena SAC Ltda.....	106
Tabla 4. 36	Liquidez estructural de primera línea.....	108
Tabla 4. 37	Liquidez estructural de Segunda Línea	110
Tabla 4. 38	Créditos colocados	112
Tabla 4. 39	Flujos de efectivo 2015	114
Tabla 5. 1	Modelo operativo	125
Tabla 5. 2	Miembros del Comité de Administración Integral de Riesgos	128
Tabla 5. 3	Funciones de la Unidad de Riesgos	130
Tabla 5. 4	Identificación del Riesgo Operativo.....	133
Tabla 5. 5	Eventos de Riesgo Operativo	135
Tabla 5. 6	Probabilidad de ocurrencia.....	139
Tabla 5. 7	Parámetros de Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo Operativo	140
Tabla 5. 8	Puntuación del impacto del Riesgo Operativo	140
Tabla 5. 9	Parámetros de Impacto del Riesgo Operativo	141
Tabla 5. 10	Matriz de Riesgos.....	141
Tabla 5. 11	Parámetros de Puntuación del Riesgo Operativo	142
Tabla 5. 12	Mapa de Riesgo Operativo.....	143
Tabla 5. 13	Medición del Riesgo Operativo	144
Tabla 5. 14	Control del Riesgo Operativo.....	145
Tabla 5. 15	Mitigación del Riesgo Operativo	147
Tabla 5. 16	Matriz de Riesgo Operativo	149
Tabla 5. 17	Matriz de Riesgo Operativo	150
Tabla 5. 18	Matriz de Riesgo Operativo	151
Tabla 5. 19	Matriz de Riesgo Operativo	152

Tabla 5. 20 Socialización de la propuesta	153
--	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. 1 Índice de morosidad	6
Gráfico 1. 2 Índice de morosidad COAC Segmento 2.....	8
Gráfico 1. 3 Evolución del índice de morosidad de la COAC indígena SAC Ltda. ...	9
Gráfico 1. 4 Árbol de Problemas.....	10
Gráfico 2. 1 Categorías fundamentales de la Variable Independiente y Variable Dependiente.....	23
Gráfico 2. 2 Infra ordinación conceptual de la Variable Independiente	24
Gráfico 2. 3 Infra ordinación conceptual de la Variable Dependiente.....	25
Gráfico 4. 1 Tipos de Créditos	68
Gráfico 4. 2 Capacidades del Talento Humano.....	69
Gráfico 4. 3 Dificultad para otorgar créditos	70
Gráfico 4. 4 Confirmación de la Información crediticia	71
Gráfico 4. 5 Presentación de informes del seguimiento de cartera	72
Gráfico 4. 6 Departamento de créditos establecido.....	73
Gráfico 4. 7 Departamento de Riesgos establecido.....	74
Gráfico 4. 8 Administración y Gestión del Riesgo Operativo	75
Gráfico 4. 9 Riesgos que gestiona la cooperativa	76
Gráfico 4. 10 Pérdidas por factores de Riesgo Operativo	77
Gráfico 4. 11 Necesidad de capacitación al Talento Humano	79
Gráfico 4. 12 Segregación de funciones en el proceso crediticio	80
Gráfico 4. 13 Errores cometidos por talento humano	81
Gráfico 4. 14 Capacidad del talento humano para detectar eventos de riesgo	82
Gráfico 4. 15 Procesos para el otorgamiento y recuperación de créditos debidamente diseñados.....	83
Gráfico 4. 16 Indicadores de gestión.....	84
Gráfico 4. 17 Cumplimiento de procesos y políticas de crédito	85
Gráfico 4. 18 Cartera vencida	86
Gráfico 4. 19 Plan de continuidad del negocio	87
Gráfico 4. 20 Plan de entrenamiento y capacitación.....	88
Gráfico 4. 21 Administración de seguridad de la información crediticia	89

Gráfico 4. 22	Caídas del sistema informático	90
Gráfico 4. 23	Sistemas informáticos	91
Gráfico 4. 24	Niveles de control	92
Gráfico 4. 25	Control llevado a cabo por la Cooperativa.....	93
Gráfico 4. 26	Manual de control interno	94
Gráfico 4. 27	Auditoría interna	95
Gráfico 4. 28	Niveles de liquidez.....	96
Gráfico 4. 29	Colocación de créditos	97
Gráfico 4. 30	Riesgo Operativo.....	98
Gráfico 4. 31	Liquidez aceptada por la SEPS	99
Gráfico 4. 32	Estado de flujo de efectivo.....	100
Gráfico 4. 33	Liquidez de la COAC Indígena SAC Ltda.....	106
Gráfico 4. 34	Liquidez Estructural de Primera Línea	108
Gráfico 4. 35	Liquidez estructural de Segunda línea	110
Gráfico 4. 36	Créditos colocados	112
Gráfico 5. 1	Estructura Organizacional para la administración de Riesgos.....	126
Gráfico 5. 2	Etapas de la Gestión del Riesgo Operativo	132

SIGLAS

BPI.- Banco de Pagos Internacionales.

CBSB.- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.

COSO.- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas.

JRMF.- Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

LOEPS.- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

MIES.- Ministerio de Inclusión Económica y Social.

RO.- Riesgo Operativo.

SB.- Superintendencia de Bancos.

SEPS.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

SFPS.- Sector Financiero Popular y Solidario.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., es una institución financiera de derecho privado, dedicada a la intermediación financiera y a prestar servicios financieros al sector campesino del centro del país, enfocada a mejorar la calidad de vida de sus socios. La creciente complejidad de las operaciones crediticias, la creación de nuevos productos financieros y la innovación tecnológica en el área de créditos, han aumentado la probabilidad de ocurrencia de riesgos inherentes a la propia actividad económica; el riesgo operativo determinado como la probabilidad de que ocurran pérdidas financieras por la ocurrencia de eventos de riesgo como el cometimiento de errores por parte del talento humano en los procesos de otorgamiento de crédito, faltas y deficiencias cometidas a las políticas o procedimientos para el otorgamiento y seguimiento de los créditos, fallos técnicos y en menor probabilidad la ocurrencia de eventos externos como fraudes o robos y deficiencias de control interno entre otros, han llegado a protagonizar quiebras de instituciones financieras no solo de menor composición como las cooperativas de ahorro y crédito en el medio local, sino también el cierre de grandes bancos a nivel mundial con pérdidas significativas; en nuestro medio las instituciones financieras aún no tienen claro el panorama de cómo gestionar los riesgos operativos debido a que han enfocado sus esfuerzos de gestión a otro tipo de riesgos como el de crédito y liquidez dejando de lado la gestión y administración del riesgo operativo.

La gestión de riesgos es una acción que permite reducir la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo y en el caso de que el riesgo ya se haya materializado plantear controles internos nuevos o reajustar los ya existentes para que el impacto financiero en la institución no sea demasiado alto y no exista afectación en la continuidad de las operaciones crediticias ni en la liquidez, acción que debe ir de la mano de un control interno sólido. La organización de la presente investigación se encuentra desarrollada de la siguiente forma:

En el **Capítulo I** se plantea, la problemática encontrada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., a través de la realización del Árbol de problemas en

donde se puede apreciar las principales causas y efectos de las respectivas variables, además del planteamiento del objetivo general y de los objetivos específicos.

El **Capítulo II** contiene el marco teórico en el que se respalda la investigación; en el marco teórico, se han citado los criterios de varios autores de libros y de publicaciones los mismos que han permitido sustentar la investigación realizada a través de su debida bibliografía; además del planteamiento de la hipótesis la cual será justificada posteriormente.

El **Capítulo III** abarca, la metodología de investigación para el diagnóstico del problema en la Cooperativa, para lo cual se ha definido el tipo, nivel y el enfoque de investigación, además de la determinación de la población de estudio, muestra y unidad de investigación.

En el **Capítulo IV** se presenta, los principales resultados a los que se ha llegado una vez aplicadas las herramientas para recolectar la información, para la presente investigación se aplicó encuestas, entrevistas, check list y fichas de observación mismas que estuvieron enfocadas al área de créditos de la COAC Indígena SAC Ltda., dichas herramientas permitieron verificar la hipótesis y por lo tanto dar cumplir a los objetivos propuestos logrando establecer las conclusiones y recomendaciones del caso.

En el **Capítulo V** se plantea, la propuesta de solución a la problemática detectada en la cooperativa durante el diagnóstico desarrollado al área de créditos de la institución; en este capítulo se describe la estructura organizacional para la gestión del riesgo operativo, el diseño, elaboración y aplicación de la matriz de riesgo operativo para mitigar la ocurrencia de eventos de riesgo como su impacto financiero y finalmente la socialización de la propuesta en la institución.

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL CASO A ESTUDIAR

1.1 Descripción y formulación del problema

1.1.1 Descripción y contextualización

“EL RIESGO OPERATIVO Y LA LIQUIDEZ EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”

1.1.1.1 Macro contextualización

El cooperativismo ha existido desde el inicio de los tiempos derivándose de la necesidad de las personas de alcanzar metas y objetivos económicos que de hacerlo de manera individual sería de cierta manera difícil. La diferencia en la actualidad radica en que ahora el cooperativismo se encuentra estructurado de mejor manera y controlado por organismos técnicos de control. El cooperativismo juega un papel importante en el desarrollo de los países y de la sociedad misma, basado en principios como la solidaridad, equidad y justicia, permite a la sociedad mejorar su calidad de vida.

Este movimiento trascendió a través del tiempo de acuerdo con Miño (2014) “el cooperativismo apareció formalmente en el Ecuador a principios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional”. Estas instituciones aparecieron con más fuerza en las ciudades de Quito y Guayaquil, debido a la alta actividad económica y la afluencia comercial que registraron estas zonas, para después proliferarse con el pasar de los años en los diferentes rincones del Ecuador.

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito y otras instituciones financieras y no financieras se encuentran controladas y supervisadas por la Superintendencia de

Economía Popular y Solidaria (SEPS), “Entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector” (SEPS, 2012, p. 1). Desde el 1 de enero de 2013 las cooperativas pasaron a ser reguladas y controladas por la SEPS, dichas instituciones financieras antes de la transición estaban reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

El Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) está conformado por cinco segmentos según la (Junta de Regulación Monetaria y Financiera [JRMF], 2015) Resolución No. 038-2015-F del 13 de febrero del 2015, las entidades del SFPS se segmentarán de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos.

SEGMENTO	ACTIVOS
1	MAYOR A 80'000,000
2	MAYOR A 20'000,000 HASTA 80'000,000
3	MAYOR A 5'000,000 HASTA 20'000,000
4	MAYOR A 1'000,000 HASTA 5'000,000
5	HASTA 1'000,000 CAJAS DE AHORRO, BANCOS COMUNALES Y CAJAS COMUNALES

Tabla 1. 1 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) Resolución No. 038-2015-F

Elaborador por: Alexandra Criollo

Según diario (EL COMERCIO, 2015):

En el país el sector económico popular y solidario está compuesto por asociaciones, cooperativas de ahorro y crédito y organismo de integración y comunitarios así, 917 organizaciones corresponden al sector financiero y son las cooperativas de ahorro y crédito. Estas conforman un segmento en crecimiento: sus depósitos a la vista y a plazo pasaron de USD 3 473,5 millones en marzo del año pasado a 3 880,5 millones en el mismo mes del 2015, de acuerdo con datos de la SEPS.

Debido al acelerado crecimiento y proliferación de las cooperativas a nivel nacional y al sin número de servicios que estas ofrecen a los clientes, los riesgos también han

ido creciendo a la par, lo cual ha ocasionado que su tratamiento y mitigación presenten un cierto grado de dificultad. Fernández Laviada & Martínez García, (2007) afirman que:

El Riesgo Operacional (RO) se ha convertido en un tema de gran trascendencia y plena actualidad habiendo pasado a ocupar un lugar prioritario en las agendas de los reguladores, de los supervisores, de las entidades, de los investigadores y de todos los interesados en el sector financiero.

Intrínsecamente ligado al control interno de las organizaciones y a pesar de haber estado siempre presente, es en los últimos años cuando el RO ha ido tomando un mayor protagonismo, siendo numerosos los escándalos y fracasos vinculados, fundamentalmente a él. Además, reguladores, supervisores y entidades, vienen dedicando importantes recursos y esfuerzos a tratar el RO, que ha ido creciendo a medida que lo hacían los propios mercados (...).

“El RO, inherente a toda actividad, difícil de discernir, cuantificar y gestionar, representa uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las instituciones financieras”. (p.111)

El riesgo operativo es un riesgo que con el pasar del tiempo ha ido ganando importancia por lo que su tratamiento ahora es prioridad para entes de control, administradores y demás interesados del sector financiero. Por la dificultad que presenta este riesgo para mitigarlo, representa un verdadero desafío para las instituciones. Los controles internos juegan un papel importante en la reducción y mitigación de riesgos por que estos son vistos por muchas instituciones financieras como herramientas para administrar el riesgo operativo, actividades como la segregación de funciones, líneas administrativas claras de reportes y procedimientos adecuados de operación son actividades que deben ser tomadas en cuenta para el adecuado manejo de este riesgo. (Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (CBSB), 1998)

De acuerdo con un boletín financiero realizado por SFPS al 31 de diciembre de 2015 a las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, se puede evidenciar que la cartera que registra un mayor nivel de morosidad es la correspondiente a

Microcrédito con un 10,73% de mora, en muchos casos los altos niveles de morosidad en las cooperativas se dan como consecuencia de créditos mal colocados que a futuro presentan dificultad en la realización de los cobros que tiene un efecto no solo en los resultados de las instituciones sino también en la liquidez. (SFPS, 2015). En cuanto a los niveles de liquidez las cooperativas de ahorro y crédito registran un 38% de liquidez.

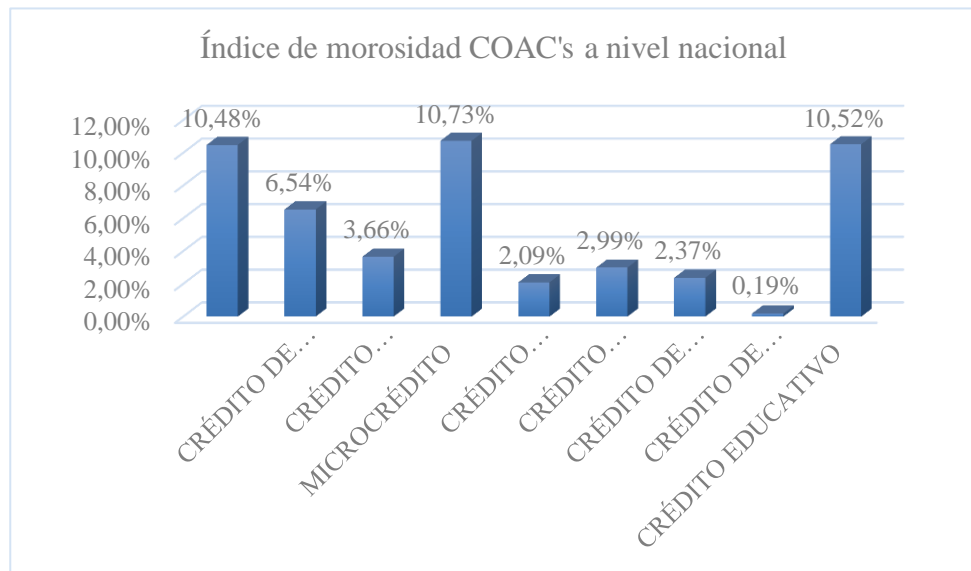


Gráfico 1. 1 Índice de morosidad
Fuente: SFPS 2015
Elaborado por: Alexandra Criollo

1.1.1.2 Meso contextualización

Tungurahua la zona centro del país, es una de las provincias que registra un mayor movimiento comercial y crecimiento económico, dando paso a la creación de múltiples instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito. Según diario EL COMERCIO (2015):

“Hasta mayo pasado se contaban 916 cooperativas de ahorro y crédito y una caja central en donde Pichincha y Tungurahua concentra cerca de la tercera parte. En la segunda provincia mencionada, el movimiento comercial es el imán para la creación de nuevas cooperativas de ahorro y crédito. Con la apertura de una cuenta de ahorros, los beneficiarios pueden obtener un microcrédito o de consumo, aunque todo dependerá de la capacidad de pago. Al menos 150 de estas entidades financieras funcionan en los nueve cantones de esta provincia. La mayoría, en Ambato.”

Este crecimiento acelerado de las cooperativas también debe venir acompañado de un mayor interés por gestionar los riesgos inherentes a la actividad, debido a que la exposición a los riesgos también incrementará. La gestión del riesgo operativo en una cooperativa debe ser llevada a cabo de manera oportuna y eficiente para hacer frente a problemas como la falta de liquidez, solvencia financiera y pérdidas de patrimonio. En Tungurahua las cooperativas establecidas en la provincia en su mayoría no tienen una clara visión de cómo hacer frente a los riesgos tales como el riesgo operativo que “se entenderá como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de la información y por eventos externos” (Superintendencia de Bancos [SB], s.f, p. 630). El incumplimiento de los controles internos, políticas procedimientos ha generado en las instituciones financieras un inadecuado manejo de los recursos, ocasionando que los niveles de morosidad en estas instituciones supere los niveles tolerables exponiendo a las cooperativas a pérdidas de liquidez y de solvencia financiera que en el caso de la provincia de Tungurahua ha causado el cierre de tres cooperativas de ahorro y crédito hasta el mes de abril de 2016.

De acuerdo con el presente gráfico, el índice de morosidad registrado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito correspondientes al Segmento 2 se puede apreciar que el 49,38% de la cartera de Crédito Comercial Prioritario se encuentra en mora, situación que ha afectado a la liquidez de las cooperativas y consecuentemente a su solvencia de manera directa.

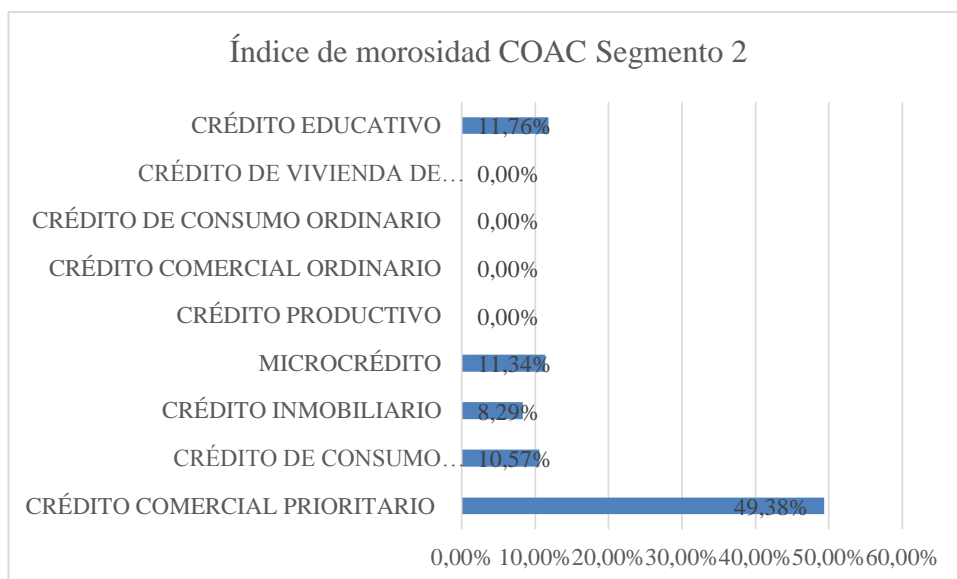


Gráfico 1. 2 Índice de morosidad COAC Segmento 2
Fuente: Boletín Financiero SFPS 31 de diciembre 2015
Elaborado por: Alexandra Criollo

1.1.1.3 Micro contextualización

La cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda., es una institución de derecho privado que sirve al sector campesino y urbano marginal de la zona central del Ecuador cuyo principal objetivo es realizar intermediación financiera, enfocada a mejorar la calidad de vida de las personas. (Ruiz, 2015) “La institución fue creada el 2 de Abril de 1.980, como caja de servicio de ahorro y crédito, y alcanza la personería jurídica mediante acuerdo No. 1128 del Ministerio de Bienestar Social el 16 de abril de 1999 y a partir del 2013 es supervisada por la SEPS”.

Ambato es uno de los mercados financieros cooperativos más competitivos dentro del Ecuador. De acuerdo con Ruíz (2015), “La cooperativa cuenta con dos oficinas, aquí esta se enfrenta a una competencia de 132 cooperativas de ahorro y crédito”, en donde ofrece productos de crédito de consumo, vivienda y microcrédito.

La inadecuada gestión en la colocación de créditos de la cooperativa ha llevado a la misma a que los niveles de morosidad en la institución vayan creciendo a través del tiempo al igual que su exposición al riesgo, por lo que a finales del año 2015 la

institución registraba 12,15% de morosidad en su cartera total, cifra que hasta el mes de mayo de 2016 ha incrementado llegando a alcanzar el 15,29% este incremento se da como resultado de una inadecuada colocación de los créditos debido al incumplimiento de procedimientos para concesión de créditos y recuperación de los mismos, además de faltas cometidas por el personal que labora en el área a las políticas establecidos para dicha actividad, lo que hacía evidente la debilidad de control interno presente en la institución, provocando que los créditos colocados de manera empírica presenten dificultades de cobro y recuperación de cartera, lo cual influyó en los niveles de liquidez de la institución.

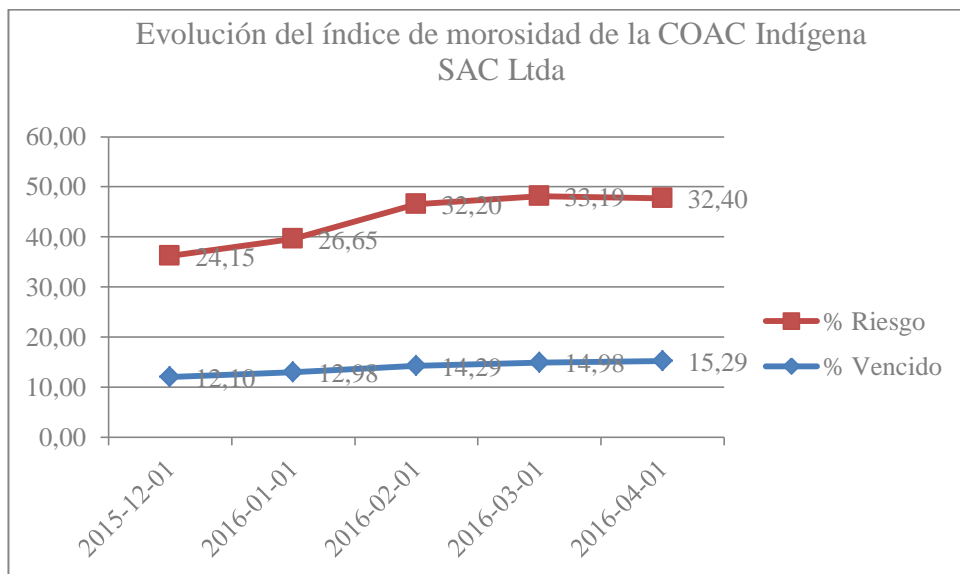


Gráfico 1. 3 Evolución del índice de morosidad de la COAC indígena SAC Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

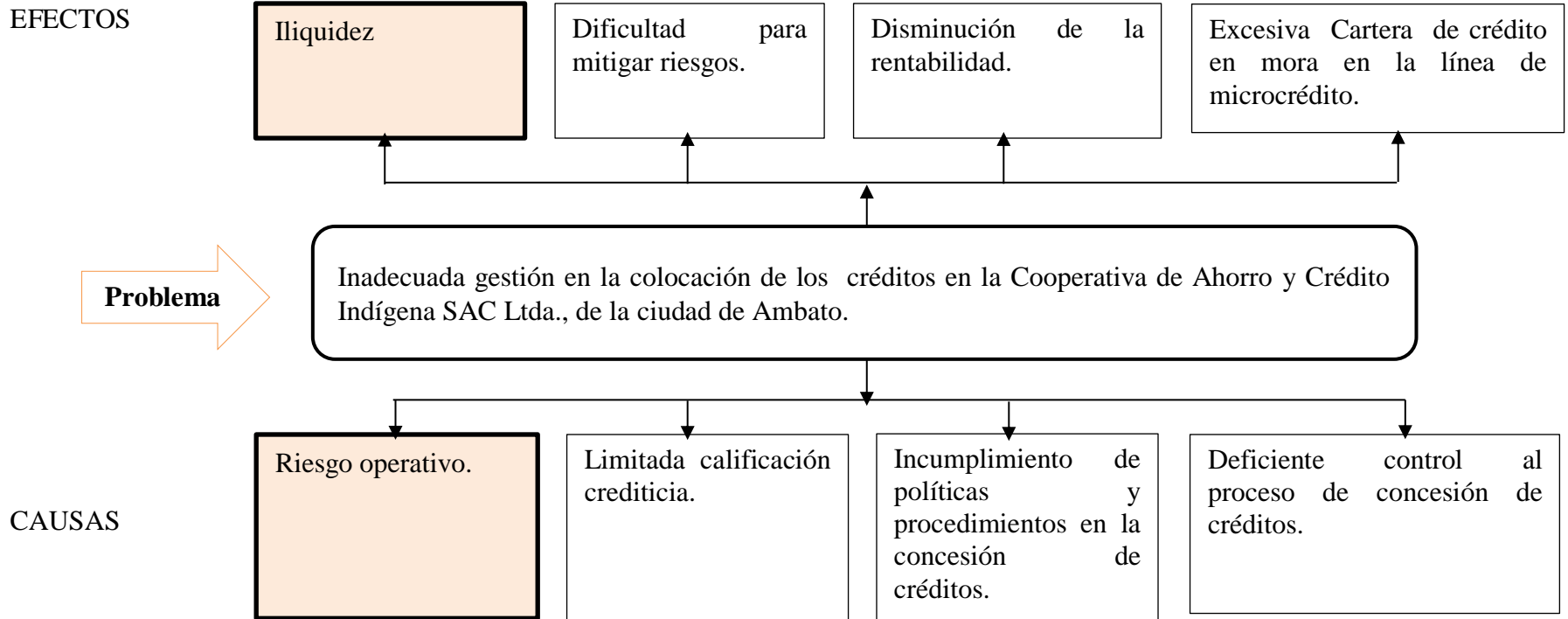
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

1.1.2 Formulación y análisis crítico

1.1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo el Riesgo Operativo presente en el área de créditos influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.?

1.1.2.2 Análisis crítico



10

Gráfico 1. 4 Árbol de Problemas
Elaborado por: Criollo A. (2016)

1.1.2.3 Relación causa- efecto

La inadecuada gestión del riesgo operativo en la colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato influye en la liquidez. El riesgo ocasionado por faltas a los procesos, fallas por parte del talento humano inmerso en el proceso de crédito de la institución acompañado de un débil control interno a las áreas señaladas y otros factores externos relacionados a ocasionado un crecimiento acelerado de la cartera de crédito en mora, lo cual ha provocado una disminución de la cantidad de recursos monetarios disponibles para la colocación de los créditos.

La limitada calificación crediticia en el proceso de colocación de créditos influye negativamente en la mitigación de riesgos debido que al otorgar créditos a personas no calificadas para acceder al crédito se corre el riesgo de que a corto plazo la cooperativa no pueda recuperar el dinero otorgado en calidad de préstamo, ocasionando un deterioro en el portafolio de créditos que amenaza con terminar en gastos extrajudiciales y pérdidas financieras.

El incumplimiento tanto de políticas y procedimientos en la concesión de créditos y recuperación de los mismos provoca bajos niveles de rentabilidad aumentando la probabilidad de tener pérdidas de patrimonio y de resultados además un incremento de las provisiones y costos para recuperar la cartera en mora.

El deficiente control interno aplicado al proceso de concesión de créditos provoca altos niveles de cartera vencida en la línea de microcrédito de la cooperativa lo que afecta negativamente a la continuidad del negocio.

1.1.2.4. Prognosis

Si la Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda., continua con la inadecuada gestión en la colocación de los créditos esto puede llevar a la cooperativa a atravesar por graves problemas de liquidez que en el caso de cooperativas de

menor composición han terminado en liquidación, además de llamados de atención tanto de las entidades de control internas y externas como la SEPS y del auditor interno y externos correspondientemente, incumplimiento de metas y objetivos planteados además de pérdida de confianza y fidelidad de los clientes, debilitamiento de la imagen corporativa de la institución, además de pérdida de cualquier posibilidad de inversión nacional o extranjera y en el peor de los casos pérdidas financieras irreparables que puedan ocasionar hasta el cierre de la misma.

El incumpliendo tanto de políticas, procedimientos y controles para colocar los créditos provocará el fortalecimiento del riesgo operativo de manera que puede desencadenar en pérdidas financieras como por ejemplo fraudes internos llevados a cabo por el mismo personal que allí labora, estas faltas difícilmente podrán ser detectados a tiempo si la administración no le da mayor importancia al control, evaluación, seguimiento y monitoreo de todas las actividades que desarrolla el departamento de créditos de la cooperativa.

1.1.2.5 Delimitación

Límite del contenido

Campo: Control Interno

Área: Riesgos

Aspecto: Riesgo Operativo

Límite espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.

Límite temporal: El período de estudio corresponderá al ejercicio económico 2015 y del período comprendido del 1 de enero al 31 de Junio de 2016.

1.2 Justificación

El riesgo sin duda está presente en toda actividad económica que se realice pero muchas veces no es considerado como un factor relevante de estudio por lo que no tratarlo a tiempo puede traer consecuencias catastróficas para la cooperativa, pero este puede ser tratado a través de una adecuada administración del mismo lo cual favorece a la organización dándole la oportunidad de poder manejarlo y mitigarlo. Una adecuada gestión del riesgo operativo en una cooperativa ayuda a reducir la posibilidad de pérdidas financieras derivadas de fallas o insuficiencias en sus procesos productivos, políticas, faltas del talento humano que labora en el área de créditos de la institución, por la tecnología de información usada o por eventos externos.

La importancia de la siguiente investigación se debe al riesgo operativo presente en la colocación de los créditos que ha provocado un incremento de la cartera vencida, afectando a la liquidez de la cooperativa y limitando continuar con la actividad primordial que es la colocación de créditos impidiendo cumplir al máximo con los objetivos y metas propuestos para el departamento. A través de esta investigación se podrá establecer una adecuada gestión del riesgo operativo en la cooperativa que permita no solo identificar los riesgos operativos en la institución sino también implementar medidas correctivas, para control y mitigación del riesgo a través de planes de acción oportunos y así no se llegue a afectar al normal desenvolvimiento de las actividades dentro de la institución.

La investigación tendrá un impacto positivo en la organización debido que a través de esta se podrá detectar falencias en los procesos operativos de crédito además de un mejor desenvolvimiento del personal involucrado logrando eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos monetarios que tiene a cargo la institución y que estos sean canalizados de manera más consciente a través de las colocaciones asegurando así la pronta recuperación de los créditos con sus debidos intereses, fortaleciendo el crecimiento de la institución y reduciendo el riesgo de cartera vencida, alcanzando mantener niveles de liquidez que permita cubrir de manera

inmediata y oportuna cualquier necesidad de efectivo que se haga presente por parte de los clientes.

La investigación será factible debido a que se cuenta con la autorización de la cooperativa, además de la colaboración del personal que labora en la institución lo cual permite recabar la información de forma eficiente permitiendo tener una visión más clara de la institución.

Los beneficiarios de la presente investigación serán; la gerencia, la unidad de riesgos de la cooperativa, el departamento de créditos y demás directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., además de sus clientes.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Evaluar el impacto del riesgo operativo en la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato para la determinación de los procedimientos de crédito.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar los factores del riesgo operativo en el área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato para la formulación de controles adecuados.
- Determinar los niveles de liquidez a través de indicadores financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de

Ambato para la identificación de recursos disponibles a la colocación de créditos.

- Proponer un Modelo de Gestión de Riesgo Operativo para el área de créditos que mejoren la liquidez y adecuado cumplimiento de objetivos y metas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Según Ortega (2015) autora de la tesis de posgrado, *“El riesgo operativo y su impacto en el estado de resultados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento Uno (con casa matriz en la provincia de Tungurahua)”* concluye acerca de la investigación lo siguiente:

- El riesgo operativo se gestiona de forma parcial en las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que aún no se ha desarrollado una vasta cultura de riesgos en el personal.
- Se concluye que el riesgo operativo ocasiona pérdidas monetarias, que se ven reflejadas en el estado de resultados, sin embargo, las entidades no conocen con exactitud las causas de tales pérdidas y las formas de minimizar los riesgos.
- La mayor parte de cooperativas no aplican indicadores de riesgo clave, puesto que son poco conocidos, pero bastante útiles al momento de medir los niveles o variaciones de los riesgos.
- Se ha podido determinar que los riesgos de mayor prioridad en una institución financiera cooperativa, son los de crédito y liquidez, mientras que el riesgo operativo se considera de menor relevancia.
- Es importante destacar que los eventos de riesgo son escasamente reportados, lo cual dificulta la gestión y minimización de riesgos, debido al desconocimiento de los factores que ocasionan pérdidas.

- Se destaca que dentro de los factores de riesgo operativo, las personas y los procesos son los que generan mayores inconvenientes y por tanto, requieren controles más rigurosos.(pp. 139.140)

El riesgo operativo es uno de los riesgos que actualmente ocasiona mayores pérdidas financieras, muchas veces por ser considerado de menor relevancia no se lo gestiona y reporta debido a que no existe una cultura de riesgos en el personal, lo que limita el planteamiento de medidas correctivas que ayuden a mitigarlo.

De acuerdo con Esparza (2016) en su tesis de posgrado “*El riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.*” presenta la siguiente conclusión:

- La falta de control en los procesos operativos afecta al logro de objetivos de la entidad, incrementando el riesgo residual. Por lo tanto es necesario identificar un sistema que parte de la necesidad de desarrollar una política organizacional de administración de riesgos, además se requiere establecer el compromiso gerencial, los niveles de responsabilidad y autoridad, recursos necesarios, programa de implementación.
- Los principales elementos del proceso de administración de riesgos, son:
 - Establecer el contexto, implica establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos.
 - Identificar riesgos.
 - Analizar riesgos, definen los controles existentes y analiza el riesgo en términos de consecuencias y probabilidades.(pp. 87-88)

El riesgo operativo afecta al logro de objetivos y metas ocasionado muchas veces por la falta de controles y seguimiento a los factores que lo ocasionan por lo que, se hace necesario, el compromiso de la administración y de todos los colaboradores para poder definir los controles y analizar el impacto que tendrá el riesgo operativo.

Según Becerra, Guzmán, & Trujillo (2006), en su investigación publicada en la *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* denominada, “*La importancia de la administración del riesgo operativo en las*

entidades crediticias”, llega a determinar la siguiente conclusión, “Es importante destacar que la supervisión al desempeño de las empresas y la administración de los riesgos son necesarias para controlar eventos que sobrepasan el instinto y las intenciones de los gerentes o administradores de los recursos financieros”. (p.288)

En relación al riesgo operativo los autores afirman que el riesgo operativo, “(...) ha sido tenido en cuenta por la comunidad internacional debido a la evidente necesidad de controlarlo y mitigarlo, demostrada en diferentes casos vividos por entidades financieras y corporaciones que han tenido grandes pérdidas debido a sus deficiencias operativas”. (p. 289)

El gestionar los riesgos en las instituciones financieras es de vital importancia, por el hecho de manejar recursos de sus socios en la colocación de créditos, además de una supervisión más eficiente por parte de entes de control y administración de la misma que permitan mitigar los riesgos como el operativo disminuyendo así las pérdidas financieras y quiebra empresarial resultante de fallas a los procesos y deficiencias en los sistemas de control que garanticen seguridad a los usuarios y estabilidad a las entidades financieras.

De acuerdo con Arbeláez & et.al (2006) en su investigación realizada para la *Revista Ingenierías Universidad de Medellín* con el tema “*Riesgo operacional: reto actual de las entidades financieras*” concluye lo siguiente:

- La gestión integral del riesgo financiero, y en particular del riesgo operacional, se ha convertido en los últimos años en un gran reto para los operadores e investigadores en finanzas, ante los conocidos grandes desastres financieros de muchas entidades, mucha parte de ellos atribuidos a causas operacionales. (Arbeláez & et.al, 2006)
- No sólo la emergente regulación internacional, y la inminente normativa nacional, sino también, y fundamentalmente, el propósito de mejorar continuamente los procesos de toma de decisiones en las instituciones, han motivado en los últimos años el interés por la investigación en el campo del riesgo financiero y, específicamente, en identificación, valoración y gestión del riesgo operacional. (Arbeláez & et.al, 2006, p.108)

El nuevo reto que deben afrontar los directivos y administradores en la actualidad es el riesgo operativo el mismo que de no ser gestionado a tiempo puede acarrear consecuencias desastrosas e irreparables para el sistema financiero, razón por la cual se hace necesario estudiar los métodos de medición para identificar, valorar, controlar y dar seguimiento a este riesgo y de esta manera reducir su impacto negativo.

Según los autores Castillo & Mendoza (2004) en su investigación realizada para la *Revista de Ingeniería de la Universidad de los Andes titulada, "Diseño de una metodología para la identificación y la Medición del riesgo operativo en instituciones Financieras"* la investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Los eventos de pérdida que se pueden presentar debido a la exposición al riesgo operativo pueden tener un alto impacto en el funcionamiento de las instituciones. Por esta razón, el proceso de administración del riesgo operativo es un tema de estudio reciente a nivel mundial, que actualmente es relevante para las entidades financieras más importantes del mundo y para entidades reguladoras como el Comité de Basilea. (Castillo & Mendoza, 2004)
- En la mayoría de las entidades financieras colombianas, el concepto de riesgo operativo sólo está empezando a ser entendido, y la gestión del mismo se realiza, principalmente, con base en controles internos y auditorías. Este tipo de procesos pueden ayudar a identificar las fuentes de exposición al riesgo operativo, pero no permiten cuantificarlo. (Castillo & Mendoza, 2004)

El riesgo operativo es un riesgo que debe ser estudiado y tratado a tiempo, entidades como el comité de Basilea ya han establecido lineamientos para su tratamiento debido a que este riesgo está tomando mayor importancia y trascendencia a nivel mundial, por lo que la gestión del riesgo a través de controles internos más eficientes pueden ayudar a reducir la exposición al mismo además de una correcta aplicación de metodologías que permitan cuantificar las posibles pérdidas.

2.2 Fundamentación Científico- Técnica

2.2.1 Fundamentación legal

Las leyes en las que se basará la presente investigación son el Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero Título X.- de la Gestión y Administración de Riesgos Capítulo V.- de la Gestión del Riesgo Operativo (incluido con resolución NO JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005) emitido por la SB del Ecuador en su Sección 1.- Ámbito aplicaciones y alcance, Sección III.- Administración del Riesgo Operativo (SB, s.f) en su Artículo 3. Señala que “el riesgo operativo se entenderá como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de la información y por eventos externos”. (p.630).

En relación con la administración integral de riesgos de la misma ley en su Artículo 5.- se establece que “Las instituciones controladas incluirán el proceso para administrar el riesgo operativo como un riesgo específico, el cual, si no es administrado adecuadamente puede afectar el logro de los objetivos de estabilidad a largo plazo y la continuidad del negocio” (Superintendencia de Bancos, s.f)

El diseño del proceso de administración de riesgo operativo deberá permitir a las instituciones controladas identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones a este riesgo al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus negocios y operaciones. Cada institución desarrollará sus propias técnicas o esquemas de administración, considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad y demás características propias. El directorio u organismo que haga sus veces de las instituciones del sistema financiero aprobará las políticas, normas, principios y procesos básicos de seguridad y protección para sus empleados, usuarios, clientes, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores. (Superintendencia de Bancos, s.f)

En el **Artículo 6.-** Para una adecuada administración del riesgo operativo las instituciones controladas deberán cumplir las disposiciones legales antes descritas y además “deberán contar con códigos de ética y de conducta formalmente establecidos; con la supervisión del directorio u organismo que haga sus veces y de

la alta gerencia; con una sólida cultura de control interno;” (Superintendencia de Bancos, s.f) con planes de contingencias y de continuidad del negocio debidamente probados por la administración; y, con la tecnología de la información adecuada.

El **artículo 7** menciona que, para que “las instituciones controladas administren adecuadamente el riesgo operativo deben agrupar sus procesos por líneas de negocio de manera formal y por escrito.” (Superintendencia de Bancos, s.f)

Artículo 8.- “Las instituciones controladas deberán identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operativo, agrupados por tipo de evento, y, las fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de la información y los eventos externos.” (Reformado con resolución No. JB-2014-3066 de 2 de septiembre del 2014) Los tipos de eventos son los siguientes:” (Superintendencia de Bancos, s.f)

- 8.1 Fraude interno;
- 8.2 Fraude externo;
- 8.3 Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo;
- 8.4 Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio;
- 8.5 Daños a los activos físicos;
- 8.6 Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información; y, (reformado con resolución No. JB-2014-3066 de 2 de septiembre del 2014)
- 8.7 Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros. (pp. 644-645)

Otra normativa legal que apoyará el desarrollo de la investigación será también el Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I (Publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre del 2014), Capítulo 4.- Instrumentos de política monetaria, Sección 4 De la solvencia y prudencia financiera (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014) que en el artículo 189 hace referencia a la liquidez, “Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado período de tiempo sin pérdida significativa de su valor”, se menciona también que los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (LOEPS), Capítulo II.- Del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2014) la solvencia y prudencia financiera:

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

De acuerdo con el artículo 92 de la presente ley se hace alusión a la Administración y calificación de riesgo “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.2 Categorías fundamentales

Supra ordenación conceptual

23

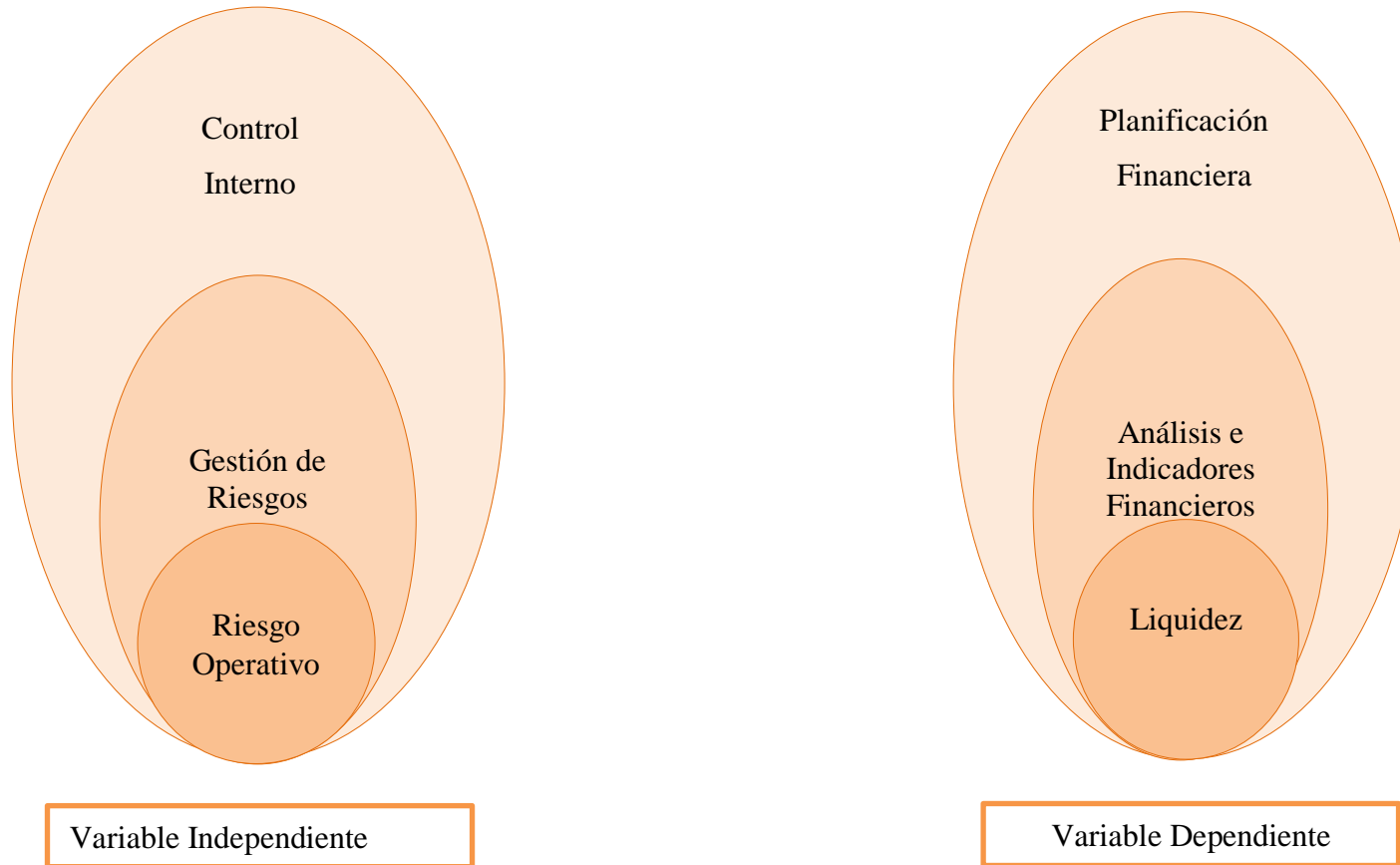


Gráfico 2. 1 Categorías fundamentales de la Variable Independiente y Variable Dependiente

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Infra ordenación conceptual

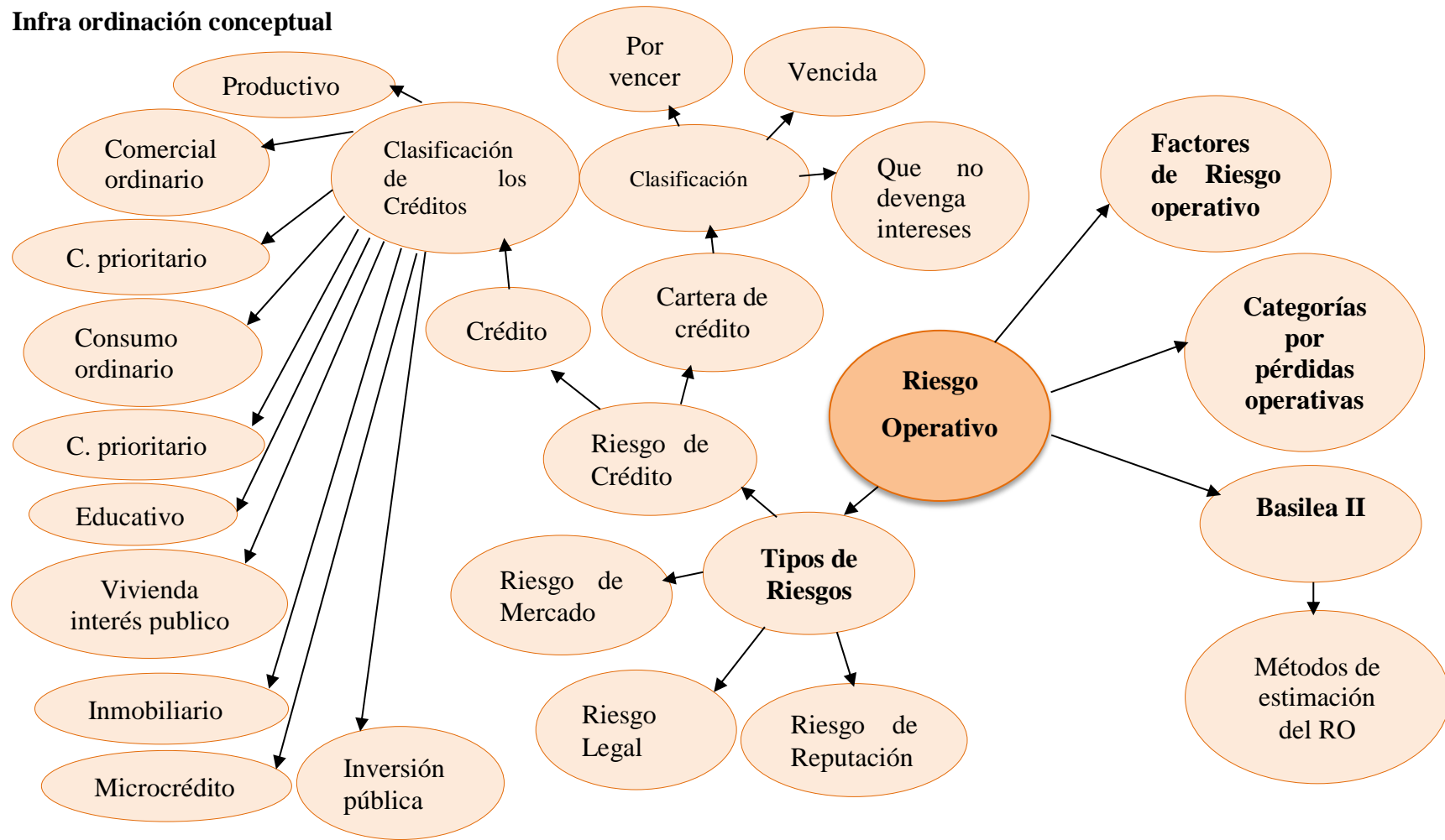
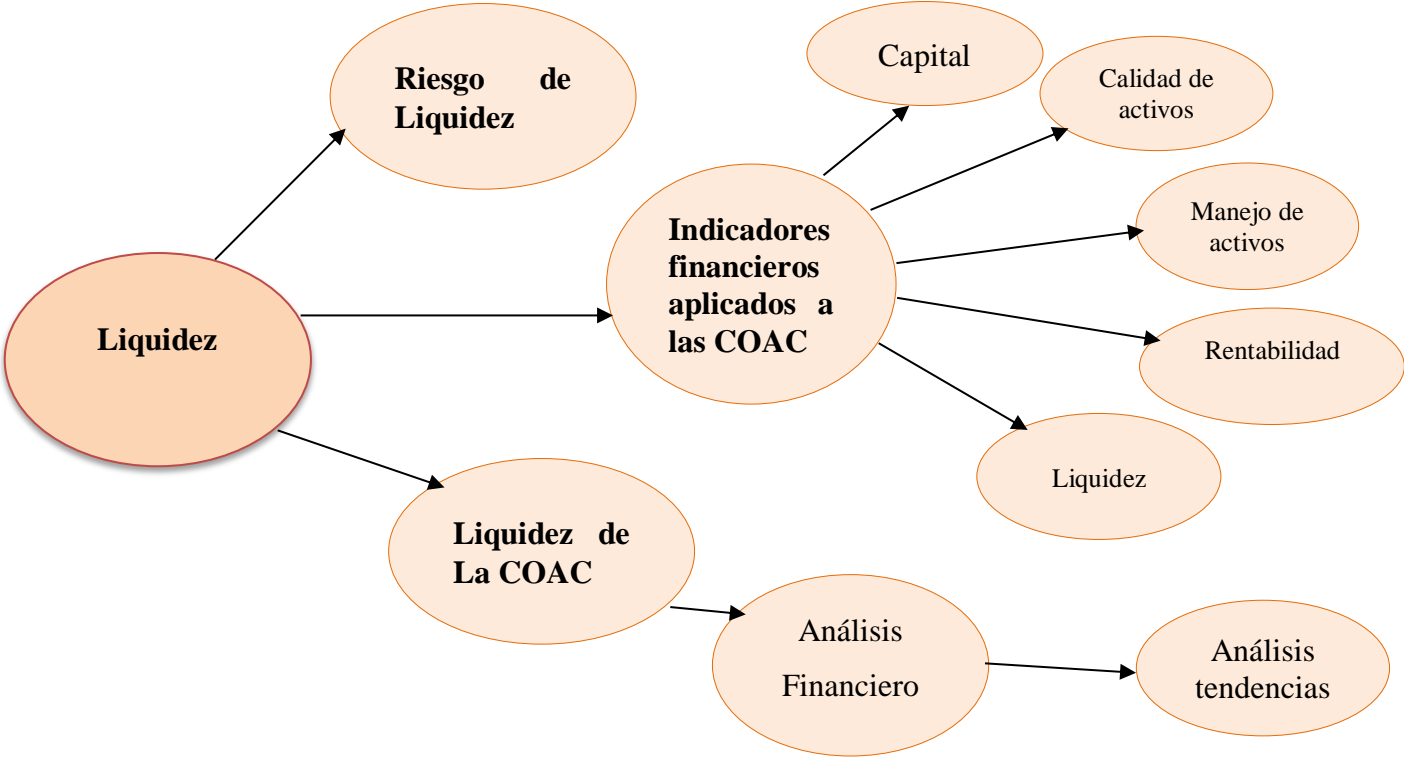


Gráfico 2. 2 Infra ordenación conceptual de la Variable Independiente
Elaborado por: Criollo A (2016)

Infra ordenación conceptual



25

Gráfico 2. 3 Infra ordenación conceptual de la Variable Dependiente
Elaborado por: Criollo A. (2016)

2.2.2.1 Categorías fundamentales de la variable independiente: Riesgo Operativo

Control interno

“El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” el control interno busca de manera general lograr efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2000, p. 4)

De acuerdo con el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas define al Control Interno como “un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento” (COSO, 2013, p. 4).

Tomando el criterio de La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, 1992) (como se cita en Bacallao, 2009), define al control interno como “el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales” estos son los siguientes:

- a) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir;
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades;
- c) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

El control interno es considerado como un conjunto de procesos llevado a cabo por la organización para tener una garantía razonable de que los objetivos planteados por la entidad se van a cumplir al igual que sus leyes y reglamentos logrando el adecuado uso de los recursos puesto en manos de la administración.

De acuerdo con los autores se establecen ocho componentes que abarca el control interno en una institución entre ellos están: ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. Los componentes mencionados permitirán a una organización lograr obtener seguridad razonable de que los objetivos se cumplirán de manera eficaz y eficiente al igual que las leyes y reglamentos.

Riesgo

Según la SB del Ecuador (s.f) se define al riesgo como “la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones”. (p. 560)

De acuerdo con el Banco de México (2005), “El concepto de riesgo está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras”. Además se afirma que “El riesgo es producto de la incertidumbre que existe sobre el valor de los activos financieros, ante movimientos adversos de los factores que determinan su precio; a mayor incertidumbre mayor riesgo”. (p. 3)

El riesgo es considerado como la posibilidad de que ocurran pérdidas que afecten negativamente a las organizaciones causadas por eventos o factores internos o externos, éste término está estrechamente relacionado con la incertidumbre.

Gestión de Riesgos

Según Wilches (1998) (como se cita en García, 2006) define a la Gestión de riesgos como “el proceso de toma de decisiones en base a la expectativa de beneficios

futuros, ponderando las posibilidades de pérdidas inesperadas, controlar la puesta en práctica de las decisiones y evaluar los resultados de forma homogénea y ajustada según la posición asumida.”

Además el autor señala que dicha definición implica que se trata de un “proceso dinámico, que constituye un medio para un fin en si mismo, ejecutado por la organización, cuya implementación proporciona una seguridad absoluta en cuanto a que el manejo de determinantes eventos no afecte al desempeño y alcance de los objetivos empresariales.” (García Suárez, 2006).

El proceso de gestión de riesgos constituye una serie de pasos o actividades que implica la identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y divulgación que realizada de manera eficiente y oportuna ayudará a la organización a reducir su exposición a los riesgos y a un mejor cumplimiento de objetivos. Este proceso requiere de la participación de todo el personal y del monitoreo de manera permanente durante todo el proceso.

La Enciclopedia Financiera (s.f) define a la Gestión de Riesgos en los siguientes términos:

“La gestión de riesgos es el proceso de medición del riesgo y elaborar y aplicar estrategias para gestionar ese riesgo. La gestión del riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar ("cubrir"), utilizando los instrumentos financieros intercambiados (por lo general los cambios en los precios de las materias primas, los tipos de interés, tipos de cambio y precios de las acciones). La gestión de riesgos financieros también desempeñará un papel importante en la gestión de tesorería.” (párr. 1)

De acuerdo con Soler & et. al, (1999) la gestión de riesgos consiste en la “fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desean gestionar dentro de la empresa, de acuerdo con su ámbito de actividad y con los objetivos de rentabilidad y solvencia propia perseguidos”, además señala que la gestión de riesgos también consiste en el “análisis y evaluación de los riesgos existentes” a nivel global y por unidades de negocio, toma de decisiones, evaluación de resultados obtenidos e implantación de

medios necesarios para la implantación de los pasos señalados como un esquema organizativo, políticas procedimientos, metodologías, controles etc. (pp. 1-2)

La gestión de riesgos implica plantear procesos para evitar riesgos y controlar los riesgos que ya se han presentado e identificado para así evitar pérdidas inesperadas y de esta manera no afectar el cumplimiento de los objetivos además de constituirse como una herramienta para mejorar la toma de decisiones y la generación de estrategias operacionales oportunas.

Riesgo operativo

El Banco de Pagos Internacionales (BPI, 2006) define al riesgo operacional como “el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.”(p. 159)

De acuerdo con el sitio BBVA (2013) el riesgo operativo “es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos” la definición también “incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.”

Para Sans & Rahnama (2004) (como se cita en González, Petit, & Mejía, 2012) definen al riesgo operacional como “el riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procedimientos internos de la gente, y de sistemas o de acontecimientos externos”.

El riesgo operativo es aquel riesgo proveniente de faltas cometidas a los procesos y procedimientos, o fallas cometidas por las personas y los sistemas internos o como consecuencia de factores externos que pueden provocar pérdidas financieras para las organizaciones, debido a que este riesgo es inherente a la institución no se lo puede mitigar por completo, pero si se lo puede gestionar y sacar de él la mejor ventaja posible.

Riesgo Operativo en Instituciones Financieras

Para Gutiérrez (2005), La importancia del riesgo en toda actividad económica es incuestionable y, más aún, en las entidades financieras.

A partir de la década de los noventa, estas incertidumbres pasan de referirse a eventos pequeños, predecibles y frecuentes (errores de procesos, fallos técnicos...) a protagonizar las quiebras bancarias más significativas y copar las páginas de los periódicos, motivando una creciente preocupación en el sector y suscitando la atención de los reguladores. Estas grandes pérdidas se deben a problemas legales, deficiencias de control interno, débil supervisión de los empleados, fraude, falsificación de cuentas o contabilidad creativa, factores en muchos casos motivados por el desarrollo tecnológico, la creciente complejidad de las operaciones, la diversificación de productos, los nuevos canales de distribución, outsourcing... (Gutiérrez López, 2005)

A medida que tanto la industria bancaria como académicos y supervisores han sido conscientes de la importancia del riesgo operacional, no han cesado los intentos por definirlo y proponer herramientas para su gestión, hasta llegar a su incorporación en el Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (Basilea-II), aprobado el pasado mes de junio de 2004. (Gutiérrez López, 2005, p. 22)

De acuerdo con el autor, debido a que el riesgo operativo tiene un carácter marcadamente cualitativo se dificulta de cierta manera su tratamiento además de la inclusión de multitud de factores en su definición, establecida a partir de cuatro orígenes del riesgo: procesos internos, recursos humanos, sistemas y eventos externos, siendo los tres primeros internos a la entidad y el último ajeno a ella.

“Para entender los retos que supone su gestión es importante también destacar las diferencias que presenta respecto a los riesgos de crédito y mercado: está más vinculado a los procesos que al producto, no siempre surge a través de las transacciones (en consecuencia, no siempre se refleja en la cuenta de resultados), es difícil preverlo a partir de datos históricos, en ocasiones no se puede reducir mediante la diversificación, ni se asigna objetivamente a una determinada línea de negocio, y se asume inevitablemente como parte del negocio de la empresa y no por la búsqueda de beneficios y mejora de rentabilidades.” (Gutiérrez López, 2005, p. 23)

Factor de riesgo

El factor de riesgo se entenderá como las circunstancias, condiciones e influencia de que ocurra una pérdida financiera causado por la probabilidad de ocurrencia de algún hecho que amenace al entorno de una organización y a su normal desenvolvimiento.

Para Rodríguez (2013), los principales pérdidas ocasionadas por el riesgo operativo son causadas por los siguientes factores:

Factor	Descripción
Recursos humanos	<p>Pérdidas por negligencia</p> <p>Error humano</p> <p>Sabotaje</p> <p>Fraude</p> <p>Robo</p> <p>Paralizaciones</p> <p>Apropiación de información sensible</p> <p>Lavado de dinero</p> <p>Inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable</p> <p>Falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores.</p> <p>Insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas</p> <p>Entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.</p>
Procesos internos	<p>Pérdidas por diseño inapropiado de los procesos críticos</p> <p>Políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes.</p> <p>Fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones.</p> <p>Evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios.</p> <p>Errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago.</p> <p>Insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones.</p> <p>Inadecuada documentación de transacciones.</p> <p>Incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.</p>
Tecnología de	Posibilidad de pérdidas por uso de inadecuados sistemas de

Información	información y tecnologías relacionadas. Errores en el desarrollo e implementación de sistemas y su compatibilidad e integración. Problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología Fallas falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.
Eventos externos	Pérdida por ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Contingencias legales, Fallas en los servicios públicos. Ocurrencia de desastres naturales Atentados y actos delictivos. Rápido pasó de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

Tabla 2. 1 Factores de Riesgo Operativo

Fuente: (Rodriguez, 2013)

Elaborado por: Criollo A (2016)

Los factores de riesgo operativo son los recursos humanos, los procesos internos, la tecnología de información y eventos externos que acompañados de fallas o deficiencias, pueden llegar a ocasionar pérdidas de carácter monetario muy significativas.

Categorías por pérdidas operativas

Según el BPI (2003) referente a Basilea II señala que existen siete categorías por pérdidas operacionales estas son: el fraude interno como los robos por parte de empleados, fraude externo como el atraco y falsificación, las relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo como la infracción a las normas laborales, las prácticas con los clientes como los abusos de confianza o de información confidencial, los daños a los activos materiales, alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas como el hardware, software, y la ejecución, entrega y procesamiento como los errores en la introducción de datos.

Las principales pérdidas ocasionadas por el riesgo operativo en una institución financiera se pueden dar por fraude interno, fraude externo por infracciones a las leyes laborales, abusos de confianza, daños materiales, alteraciones a los sistemas o errores en los datos o procedimientos o simplemente por malas prácticas profesionales.

Basilea II. Metodologías de estimación del Riesgo Operativo

De acuerdo con el BPI (2006) en los terminos de Basilea II “se presentan tres métodos para calcular los requerimientos de capital por riesgo operacional, en orden creciente de sofisticación y sensibilidad al riesgo” estos son los siguientes:

Método del Indicador Básico

Para utilizar el Método del Indicador Básico “deberán cubrir el riesgo operacional con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo de sus ingresos brutos anuales positivos.” Excluyendo del cálculo el ingreso bruto anual que haya sido negativo o igual a cero. (BPI, 2006)

Método Estándar

En este método “las actividades de los bancos se dividen en ocho líneas de negocio: finanzas corporativas, negociación y ventas, banca minorista, banca comercial, pagos y liquidación, servicios de agencia, administración de activos e intermediación minorista.”

“El requerimiento de capital de cada línea se calcula multiplicando el ingreso bruto por un factor que se asigna a cada una de ellas.” (BPI, 2006)

Métodos de Medición Avanzada (AMA)

De acuerdo con el (BPI, 2006) señala lo siguiente en relación al método de Medición Avanzada AMA “La utilización del AMA está sujeta a la aprobación del supervisor, a partir del cumplimiento de criterios de admisión.” Para poder utilizar este método deben demostrar a los supervisores que cumplen con un sistema de gestión de RO sólido y asegurar que el directorio participe en la vigilancia del marco de gestión del RO.

Este método además exige a las entidades cumplan con criterios cualitativos y cuantitativos. En relación a los criterios cualitativos debe contar con una unidad de gestión de riesgo operativo, integrar el sistema de medición interna del riesgo operativo en los procesos habituales de gestión de riesgos, informar periódicamente al Directorio acerca de las exposiciones al riesgo operativo e historial de pérdidas a este riesgo, documentar el sistema de gestión de riesgo operativo y realizar revisiones periódicas del proceso de gestión y sistemas de medición del riesgo operativo.

En cuanto a los criterios cualitativos:

“El Comité de Basilea no especifica supuestos sobre las distribuciones de probabilidad, pero establece que el procedimiento para desarrollar el modelo de riesgo operativo debe ser riguroso considerando datos externos, datos internos y análisis de escenarios.” (BPI, 2006)

Para poder aplicar estos modelos deberían basarse en cinco años de información histórica, pero cuando se utilizan por primera vez, pueden basarse sólo en tres años.

De acuerdo con Basilea II el riesgo operativo podrá ser medido a través de tres métodos de estimación los cuales son el método del indicador básico, el método estándar y el método de medición avanzado los cuales sirven para poder determinar cuál es el porcentaje de exposición y la probabilidad de ocurrencia del riesgo operativo en cada línea de negocio en una institución financiera.

Tipos de Riesgo

A continuación se detallan los tipos de riesgos:

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es definido como “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. (SB, s.f, p 560)

Según Molina (2008) “El riesgo crediticio surge de la posibilidad de que un prestatario o contraparte no cumpla con una obligación, se asocia con la solvencia de un prestatario o contraparte.” (p. 10)

El riesgo de crédito se constituye como la probabilidad de que un prestatario incumpla en el pago de una obligación contraída anteriormente con la institución, causado por la insolvencia de la contraparte.

Crédito

De acuerdo con la SB (2009), un crédito “Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés.” La SB además menciona otra definición acerca de crédito y la define como la “Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.”

Clasificación de los créditos

De acuerdo con La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF, 2015) los créditos se segmentan de la siguiente manera:

Crédito Productivo

“Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos” (JPRMF, 2015), en este tipo de crédito al menos el 90% debe ser destinado a la adquisición de bienes de capital como terrenos, vehículos etc.

Crédito Comercial Ordinario

El crédito comercial ordinario “Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos” (JPRMF, 2015) en este tipo de crédito se incluye la adquisición de vehículos para fines comerciales o productivos.

Crédito Comercial Prioritario

El crédito comercial prioritario “Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales”. (JPRMF, 2015)

Crédito de Consumo Ordinario

El crédito de consumo ordinario “Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas.” En este tipo de crédito “Se incluye los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educativos.” (JPRMF, 2015)

Crédito de Consumo Prioritario

El crédito de consumo prioritario “Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos” (JPRMF, 2015) incluyendo los créditos prendarios de joyas.

Crédito Educativo

“Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano”. (JPRMF, 2015)

Crédito de Vivienda de Interés Público

El crédito de vivienda de interés público “Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización”. (JPRMF, 2015)

Crédito Inmobiliario

El crédito inmobiliario “Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia” este crédito será destinado “para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios (JPRMF, 2015)

Microcrédito

El microcrédito es el “otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala”. (JPRMF, 2015)

Crédito de Inversión Pública

El crédito de inversión pública “Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestaciones son responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas”. (JPRMF, 2015).

Un crédito implica el uso de un capital ajeno por un determinado tiempo y a cambio del uso de estos recursos se debe pagar una cantidad de dinero en el futuro de acuerdo con las condiciones pactadas inicialmente. Los créditos se segmentan en crédito productivo, comercial ordinario, comercial prioritario, consumo ordinario, consumo prioritario, vivienda de interés público, inmobiliario, microcrédito, inversión pública, cada uno destinado a financiar las distintas necesidades de sus socios y a mejorar su calidad de vida.

Cartera de crédito

La cartera de crédito es el “conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.” (Definición.org, s.f.)

De acuerdo con la SB (2008), “el grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos.” Y

además señala que “estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.”

Cartera por vencer

La cartera por vencer “es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar ha vencido.” (Vásconez, s.f)

Cartera vencida

La cartera vencida “es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la SB a partir de su fecha de vencimiento”. (Vásconez, s.f)

Cartera que no devenga intereses

La cartera que no devenga intereses es “todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa ha vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa.” (Vásconez, s.f)

La cartera de crédito se entenderá como un documento o conjunto de documentos que sustentan las operaciones financieras que una institución realiza con un tercero, las carteras de crédito son cartera por vencer, vencida y cartera que no devenga intereses.

Riesgo de mercado

“Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance”. (SB, s.f. p. 560)

“El riesgo de mercado se refiere al cambio potencial, en el tiempo, del valor del mercado de una inversión debido a cambios en el ambiente macroeconómico.”
(Ochoa & Saldívar del Ángel, 2012, p. 67)

El riesgo de mercado está dado por la posibilidad de que ocurran pérdidas por variaciones en los precios del mercado debido a cambios en la situación económica de un país.

Riesgo legal

Tomando como referencia a la SB (s.f.) esta define al riesgo legal de la siguiente manera:

Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas.
(Superintendencia de Bancos, s.f, p. 561)

El riesgo legal es el riesgo de llegar a obtener pérdidas financieras como consecuencia de la inobservancia e incumplimiento de disposiciones legales y regulatorias que exponen a la organización a enfrentar altos niveles de vulnerabilidad frente al riesgo.

Riesgo de reputación

Según la SB (s.f.) el riesgo de reputación es definido como:

La posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad. (p. 561)

El riesgo de reputación “consiste en la posibilidad de que la institución bancaria sufra una pérdida significativa de imagen y de confianza entre sus clientes y en la comunidad en general”. (Bello, 2007)

El riesgo de reputación es un riesgo generado por la posibilidad de que la imagen corporativa de una institución se vea desprestigiada o debilitada generando la pérdida de confianza en la entidad como consecuencia muchas veces de una inadecuada gestión de riesgos y de la falta de controles internos las cuales pueden ser causantes de pérdidas.

2.2.2.2 Categorías fundamentales de la variable dependiente: Liquidez

Planificación financiera

De acuerdo con Rodríguez Morales (2012) la planificación financiera o planeación financiera “es la cuantificación monetaria de las decisiones que se tomarán en el futuro sobre las operaciones, las inversiones y el uso de financiamientos, y que se representan en los estados financieros para ver su impacto en la empresa.” (p. 232)

Para los autores Ross et al. (2010) la planificación financiera “expresa la forma en que deben cumplir los objetivos financieros . Por tanto, un plan financiero es la declaración de que se pretende hacer en el futuro.” Por lo que antes de llegar a tomar

una decisión o de implementarla ésta debe haber sido planteada con mucho tiempo de anticipación.

Según Lawrence (2003) la planificación financiera “ es un aspecto importante de las operaciones de la empresa porque proporciona una guía para dirigir, coordinar y controlar las acciones de la empresa para alcanzar sus objetivos” el autor también menciona que el proceso de planeación financiera “empieza con planes financieros a largo plazo o estratégicos, que a su vez guían la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos.”

La planificación financiera se entenderá entonces, como una parte importante de las operaciones de una entidad la misma que comprenderá tanto la guía y pauta para lograr alcanzar metas y cumplir con objetivos propuestos.

Análisis e indicadores financieros

Análisis financiero

Macías (s.f) (como se cita en Zamorano, 2011) afirma que:

El análisis de estados financieros es un estudio de las relaciones que existe entre los diversos elementos financieros de un negocio, manifestados por un conjunto de estados contables pertenecientes a un mismo ejercicio y de las tendencias de esos elementos, mostradas en una serie de estados financieros correspondientes a varios periodos sucesivos. (p. 49)

De acuerdo con Zapata (2011) el análisis financiero se define como:

El conjunto ordenado de acciones, que se hace mediante la lectura crítica, el análisis objetivo y la interrelación coherente de los datos que constan en los estados financieros y otros elementos complementarios como los presupuestos, que permiten obtener indicadores que debidamente interpretados ayudarían a describir la situación económica y financiera presente y futura de la empresa, con lo que facilitará la toma de decisiones para corregir falencias actuales y prevenir

acontecimientos que pudieran afectar los intereses o estabilidad de la empresa. También es un patrón de comparación a nivel sectorial y de tendencias. (p. 414)

De acuerdo con los autores Wild, Subramanyam, & Hasley, (2007) “el análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financiero de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro.” Por otra parte “el análisis financiero se compone de tres áreas amplias: análisis de la rentabilidad, análisis de riesgos y análisis de las fuentes y la utilización de fondos”. (p. 8)

El análisis financiero es el estudio de las relaciones existentes en los estados financieros realizado mediante un conjunto ordenado de acciones que permite a las instituciones financieras obtener indicadores que logren describir la situación actual de las mismas y evaluar el desempeño financiero futuro, lo cual facilita la toma de decisiones y el planteamiento de medidas correctivas en el caso de ser necesario.

Indicadores financieros

Según Rojas (2003) los indicadores financieros denominados también como razones, proporciones, porcentajes cocientes “(...) indicarán probabilidades y tendencias, así como puntos débiles del negocio y sus principales fallas, siempre que se tenga cuidado para escoger relaciones proporcionales adecuadas con las cifras de mayor significación.” (p. 143)

Según las palabras del autor Viscone (1987) un indicador financiero se definirá como “una relación entre dos cantidades de los estados financieros de una empresa, la que se obtiene dividiendo una cantidad entre otra.” (p.53)

De acuerdo con los pensamientos de Zapata (2011) los indicadores financieros o también denominados por el autor como razones financieras son definidos como “la relación entre dos o más datos (expresados en unidades monetarias) de los estados financieros”; pueden existir decenas de razones; el analista deberá decidir cuáles son

las razones que va a calcular , dependiendo de los objetivos que desea alcanzar. (p.417)

Los indicadores financieros básicamente son el resultado de la relación existente entre dos a más datos o cantidades que indican probabilidad o tendencias, a través de ellos una institución financiera puede detectar puntos débiles, puntos de atención o fallas que requieran ser tratados para evitar posibles pérdidas.

Liquidez

De acuerdo con Ross et.al. (2010) “La liquidez se refiere a la rapidez y facilidad con que un activo se convierte en efectivo” además “la liquidez tiene dos dimensiones: facilidad de conversión y pérdida de valor”. (p. 22)

Según Wild et al. (2007) “la liquidez se refiere a la disponibilidad de los recursos de una compañía para satisfacer necesidades de efectivo a corto plazo.” (p. 499)

Cuanto más líquida sea una empresa, será menos probable que experimente dificultades financieras. La iliquidez puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y en su forma más grave la insolvencia y la quiebra. La liquidez es valiosa.

Según la SEPS (2015) se define a la liquidez como:

La capacidad de las entidades financieras para mantener recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma. Esas entidades deben gestionar sus recursos de forma que puedan disponer de ellos ante probables exigencias inmediatas o de corto plazo que provoquen un eventual riesgo de liquidez.

Para disponer de un adecuado nivel de liquidez las entidades financieras deben mantener cierta coherencia entre sus actividades de colocación y de captación de dinero. Esto incluye la adecuada gestión de los plazos y montos de los activos y pasivos, en la transformación de plazos. (SEPS, 2015, p. 4)

La liquidez es la capacidad que tiene una institución para responder a sus obligaciones de manera oportuna con activos líquidos que puedan ser desembolsados en el momento en que se requiera de ellos.

Riesgo de liquidez

De acuerdo con la SB (s.f.) el riesgo de liquidez es definido como:

La contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables. (p. 561)

Riesgo de Liquidez es “El riesgo de que una entidad encuentre dificultades en cumplir obligaciones asociadas con pasivos financieros.” (Blasar, s.f.)

El riesgo de liquidez es la posibilidad de que una organización enfrente escasez de fondos líquidos para poder cumplir con las obligaciones hacia sus clientes.

Indicadores financieros aplicados a las COAC

La SB plantea indicadores financieros los mismos que son utilizados por las cooperativas de ahorro y crédito para medir el capital, calidad de activos, manejo administrativo, rentabilidad y la liquidez de las cooperativas.

Capital

Cobertura patrimonial de activos

“Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados. Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

Activos Inmovilizados Netos.- Es la suma de todos aquellos activos que no generan intereses.

Calidad de activos

Índices de morosidad

“Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.”

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Cartera de Crédito Bruta.- “Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.”

Cartera de Crédito Neta.- “Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.”

Cartera Improductiva.- “Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Morosidad Bruta Total

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Morosidad Cartera Comercial

$$\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera Improductiva Comercial}}{\text{Cartera Bruta Comercial}}$$

Morosidad Cartera Consumo

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$$

Morosidad Cartera de Vivienda

$$\text{Morosidad Cartera Vivienda} = \frac{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}{\text{Cartera Bruta Vivienda}}$$

Morosidad Cartera de Microempresa

$$\text{Morosidad Cartera Microempres} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$$

Cobertura de provisiones para la cartera improductiva

“Para los siguientes cálculos, se utiliza el valor absoluto de las provisiones. Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.”

“Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Cobertura Cartera de Crédito Improductiva

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Crédito Improductiva}}$$

Cobertura de la Cartera (Improductiva) Comercial

$$\text{Cobertura Cartera Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductiva Comercial}}$$

Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Consumo

$$\text{Cobertura Cartera Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$$

Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Vivienda

$$\text{Cobertura Cartera Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}$$

Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Microempresa

$$\text{Cobertura Cartera Microempresa} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microempresa}}{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}$$

Manejo administrativo

Activos Productivos / Pasivos con Costo

“La presente relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos. Como fuente de financiación ajena, los pasivos sirven para realizar colocaciones de activos, por ello, es necesario que éstos produzcan más de lo que cuestan los pasivos.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

Activos Productivos.- “Son aquellos que dan lugar a ingresos financieros. Éstos están compuestos por una gama muy amplia de operaciones activas con una estructura interna muy variable, de donde se distinguen, fundamentalmente: las colocaciones en créditos e inversiones en valores, en el caso de las mutualistas se consideran como productiva las inversiones en proyectos inmobiliarios excepto las registradas en 170120 (viviendas y obras terminadas).” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Pasivos con Costo.- Son aquellos que la entidad debe retribuir, integrados principalmente por los depósitos de terceros (captaciones del público) y otras obligaciones.

Grado de Absorción

“Mide la proporción del margen financiero que se consume en gastos operacionales. Este ratio es importante dentro de las instituciones financieras, puesto que el margen financiero corresponde al giro normal del negocio. Mayores valores de este índice, representan una mayor eficiencia en la generación de ingresos financieros dentro de la operación regular de la empresa.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

$$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

Gastos Operacionales.- “Son todos los desembolsos que se realizan para la operación regular de la empresa. Incluyen: gastos de personal, honorarios, servicios varios (alquileres, arrendamientos, sueldos, servicios básicos), impuestos, contribuciones, multas, depreciaciones, amortizaciones y consumo de suministros y materiales.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Margen (Neto) Financiero.- “El margen financiero es la utilidad obtenida sobre las operaciones financieras, es decir, la diferencia entre los ingresos financieros: intereses y rendimientos y el costo de los pasivos: intereses, rendimientos, provisiones. Dentro de una institución financiera, la mayoría de ingresos generados en la operación regular de la empresa corresponden a ingresos financieros, puesto que se generan en operaciones financieras.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Gastos de Personal / Activo total Promedio

Mide la proporción de los gastos de personal, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad. Es la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos.

$$\text{Relación} = \frac{\text{Gastos Personal}}{\text{Número de mes} * 12} \div \text{Activo Total Promedio}$$

Gastos de Personal.- Corresponden a las diferentes remuneraciones y seguros a los que tiene derecho un empleado.

Activo Total Promedio.- Se refiere al promedio de los valores del Activo registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Gastos Operativos / Activo Total Promedio

Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la empresa. Esto es, el nivel de costo que conlleva manejar los activos, con respecto de dichos activos.

$$\text{Relación} = \frac{\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

Rentabilidad

Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA

Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

Para los meses diferentes a diciembre:

$$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

Ingresos – Gastos.- “Como Ingresos y Gastos pertenecen al grupo de las Cuentas de Flujo, para que su diferencia pueda ser comparada con el Activo Total, que pertenece al grupo de las Cuentas de Stock, debe realizarse una estimación previa de Ingresos anuales y Gastos anual, esto es, dividiendo el valor de cada uno para el número de meses al que corresponde, para obtener un promedio mensual que al multiplicarlo por 12 resulte en un total global (anual).” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Para el mes de diciembre:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o pérdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$$

Utilidad o Pérdida del Ejercicio.- Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos del ejercicio.

Rendimiento sobre Patrimonio – ROE

Mide la rentabilidad del Patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

Para los meses diferentes a diciembre:

$$ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

Patrimonio Promedio.- Se refiere al promedio de los valores del patrimonio registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Para el mes de diciembre:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}$$

Patrimonio – Utilidad o Pérdida del Ejercicio.- Es el valor del Patrimonio al final del ejercicio económico, libre de las utilidades o pérdidas que ha generado.

Liquidez

“Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.” (Sistema Financiero Popular y Solidario, 2015)

Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.

“Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo. Mayores valores de la presente relación, corresponden a mejores posiciones de liquidez.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

Fondos Disponibles.-Son los recursos que representan dinero efectivo (billetes y monedas metálicas).

Total Depósitos a Corto Plazo.- Son los depósitos que pueden ser exigidos por sus propietarios en el corto plazo, esto es, dentro de 90 días.

Cobertura de los 25 mayores depositantes

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes.

$$Relación = \frac{Fondos\ de\ mayor\ liquidez}{Saldo\ de\ los\ 25\ Mayores\ Depositantes}$$

Fondos Mayor Liquidez.- “Son recursos de la más liquidez, que no sólo incluyen dinero efectivo, sino también diversas operaciones que se pueden hacer efectivo de manera inmediata o en un plazo relativamente menor.” (Sistema Financiero Popular y Solidario, 2015)

Saldo de los 25 mayores depositantes.- Saldo de las 25 mayores cuentas bancarias.

Cobertura de los 100 mayores depositantes

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 100 mayores depositantes.

$$Relación = \frac{Fondos\ de\ mayor\ liquidez\ Ampliado}{Saldo\ de\ los\ 100\ Mayores\ Depositantes}$$

Fondos Mayor Liquidez Ampliado.- “Son los fondos de mayor liquidez, sumados a otros fondos que poseen una liquidez alta, pero menor en relación con los primeros.” (Superintendencia de Bancos, s.f.)

Saldo de los 100 mayores depositantes.- Saldo de las 100 mayores cuentas bancarias.

La SB ha elaborado indicadores financieros que permitan medir la capacidad de la gerencia para manejar de la mejor manera los recursos que posee una institución financiera y determinar cuáles son los niveles de capital, los niveles de morosidad presentes en cada una de las carteras de crédito, además de conocer cuál ha sido el manejo administrativo de los fondos, determinar la rentabilidad tanto de activos como del patrimonio y por último y más importante cual es el nivel de liquidez que maneja la institución. Estos indicadores además permiten detectar puntos débiles en

la organización lo cual da la posibilidad de plantear acciones y medidas correctivas que permitan subsanar las falencias encontradas.

Liquidez de la Cooperativa

Análisis financiero

Urrías (1995) afirma que:

El analisis financiero utilizando ciertas técnicas, trata de investigar y enjuiciar, a través de la información contable, cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión de la empresa para llegar a su actual situación y, así, predecir, dentro de ciertos límites que se expondrán a lo largo del texto, cuál será su desarrollo en el futuro, para tomar decisiones consecuentes. (p. 213)

Como ya se había mencionado anteriormente el análisis financiero es el estudio de las relaciones existentes en los estados financieros realizado mediante un conjunto de técnicas que permite a las instituciones financieras obtener indicadores que logren describir la situación actual de las mismas y evaluar el desempeño financiero futuro, facilitando la toma de decisiones y el planteamiento de medidas correctivas. Entre los tipos de análisis financiero se encuentran el análisis horizontal y análisis vertical y el análisis de tendencias.

Análisis de tendencias

Según Zamorano (2011) el análisis de tendencias se trata de una “técnica denominada números índices muy usada en estadística para el estudio de fenómenos en marcha.” De acuerdo con el autor la marcha está constituida por la serie cronológica de valores sucesivos de la misma variable. Los números índices aplicados a las razones presentados en orden cronológico permiten comprender la evolucion de estas razones. (p.83)

Para Wild et al. (2007) el análisis de tendencias “requiere la elección de un periodo base, para todas las partidas, con un número índice seleccionado con anterioridad, generalmente fijado en 100.”(p. 26). El autor tambien afirma que “debido a que el periodo base es un marco de referencia para todas las comparaciones, es mejor elegir

un año normal”. Cuando se realice el análisis no es necesario analizar cada partida de los estados financieros lo mas factible es concentrarse en las partidas significativas.

De acuerdo con Rodríguez (2012) afirma que:

La aplicación de esta herramienta ayuda a entender que ha pasado a través del tiempo (meses o años) comparando las tendencias que han tenido las partidas relacionadas entre si y que sus variaciones deben seguir un patrón ya sea en el mismo sentido o en sentido opuesto pero que una dependa de la otra.

De esta manera se podrá formar un juicio de valor al comparar las tendencias e identificar si son favorables o desfavorables para la posterior toma de decisiones. Para el desarrollo de esta herramienta las partidas de los estados financieros que corresponde al periodo en que inicia la secuencia de análisis se pondrán como 100% de ahí se comenzara a determinar la tendencia porcentual de todas las partidas de los siguientes periodos al compararlos con el año inicial. (p. 142)

El análisis de tendencias es una técnica que se utiliza para medir las variaciones y la evolución que han tenido las distintas partidas de los estados financieros a través del tiempo ya sean meses o años a través del uso de un número índice el cual se tomará como base para la realización del cálculo.

2.3 Preguntas directrices e hipótesis

2.3.1. Preguntas directrices

¿Cuáles son los factores causantes del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.?

¿Cuáles son los niveles de liquidez que mantiene disponibles la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., para otorgar créditos a los clientes?

¿Qué alternativa de solución es la más adecuada para mejorar la gestión del Riesgo Operativo y los niveles de liquidez en las Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., de la ciudad de Ambato?

2.3.2. Hipótesis

El riesgo operativo en el área de créditos influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., de la ciudad de Ambato.

2.4 Señalamiento de Variables

2.4.1 Variable Independiente

Riesgo Operativo

2.4.2 Variable Dependiente

Liquidez

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1. Modalidad

La modalidad Bibliográfica - Documental “se basa principalmente en el trabajo de archivo, que consiste en la consulta de fuentes escritas (libros, periódicos, diarios) información estadística y testimonios gráficos o fonéticos”; para el desarrollo y sustento de la investigación. (Martínez & Ávila , 2010, p. 118)

Para (Herrera, Medina, & Naranjo , 2004) la investigación bibliográfica documental “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones” (p. 103)

Moreno (1987) se refiere a la investigación de campo en los siguientes términos:

La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos y fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos están ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste, con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método material se ponen en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando. (p. 42)

De acuerdo con Herrera et al. (2004), la investigación de campo “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos” los autores también mencionan que “en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto” (p.103)

Para el desarrollo del estudio se empleará la modalidad de investigación Bibliográfica Documental y de Campo. Investigación Bibliográfica Documental porque para sustentar las diferentes teorías y poder profundizar conocimientos acerca del problema de estudio se recurrirá a fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas, publicaciones que permitan afinar los conceptos y criterios del estudio en cuestión. Y la investigación de campo porque para poder obtener información respecto a las variables involucradas en la investigación se tendrá que entrar en contacto directo con la realidad del objeto de estudio es decir con la cooperativa, lo cual permitirá lograr una recolección de información más real y acorde al objeto de la investigación.

3.1.2. Enfoque

3.1.2.1 Enfoque cuantitativo

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p. 4) para los autores el desarrollo de este enfoque debe ser desarrollado de manera secuencial, una vez realizado todo el proceso se procederá al análisis de las mediciones obtenidas para la posterior determinación de conclusiones.

El método cuantitativo o método tradicional “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” en este tipo de método se tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2006, p. 57)

La investigación se guiará bajo el enfoque cuantitativo debido a que para poder llegar a obtener resultados y conclusiones más acertadas se basará en la medición de características y fenómenos derivada del problema de estudio las cuales se procesaran a través del análisis estadístico y medición de datos.

3.1.2.2 Enfoque cualitativo

Hernández et al., afirman que el enfoque cualitativo, “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” en estos estudios se puede desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos. (p. 7)

El método cualitativo o no tradicional de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (como se cita en (Bernal C. A., 2006) “se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar” el autor además menciona que “su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes” para el autor los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica.

La investigación también se guiará bajo el enfoque cualitativo debido a que para poder entender y describir el fenómeno de estudio se lo hará a través de la recolección de características, rasgos o cualidades no cuantificables de las variables en estudio.

3.1.3. Nivel de investigación

3.1.3.1 Exploratorio

El alcance de investigación exploratorio “Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.” (Hernández et al., 2010, p.85)

Según Herrera et al. (2004) el nivel de investigación exploratorio “es una metodología más flexible, de mayor amplitud y dispersión”. Busca desarrollar nuevos métodos y generar hipótesis por lo que sondea problemas poco investigados. (p.106)

El nivel de investigación bajo el cual se desarrollará el estudio será de tipo exploratorio, por tratarse de un tema de investigación un tanto desconocido y poco tratado en el sector cooperativista y en especial en la COAC Indígena SAC Ltda., como lo es el Riesgo Operativo.

3.1.3.2. Descriptivo

Para Hernández et al. (2010) en este nivel de investigación se “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” además afirma que “Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (p.85)

Para Salkind (como se cita en Bernal C. A., 2006) la investigación es descriptiva cuando “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” además el autor señala que en estos estudios “se muestran, se narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías etc.” (p.112); la investigación descriptiva se soporta en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

La investigación también tendrá un alcance de tipo descriptivo debido a que, existirá la necesidad de describir las características, rasgos o cualidades del problema objeto de estudio, dentro de este nivel de investigación habrá la posibilidad de utilizar herramientas de análisis como la encuesta, entrevista, observación para llegar a mostrar con precisión las dimensiones del objeto de estudio.

3.1.3.3 Explicativo

Según Hernández et al. (2010) el nivel de investigación o alcance explicativo “Está dirigido a responder por las causas de los fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en que condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.” Los autores también afirman que en este nivel la investigación “se encuentra más estructurado que las demás investigaciones; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.”(p. 85)

Para Bernal (2006) en la investigación explicativa o causal “se analizan las causas y efectos de la relación entre variables” debido a que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones.

Para el desarrollo del estudio la aplicación de la investigación explicativa servirá para analizar las causas por las cuales el fenómeno de estudio ha ocurrido y las condiciones en las cuales se ha presentado en la cooperativa, además de determinar cuáles son los efectos de la relación que existe entre variables, lo que conllevará al entendimiento del fenómeno con exactitud.

3.2 Población, muestra y unidad de investigación

3.2.1. Población

“El universo o población es un grupo de personal o cosas similares en uno o varios aspectos, que forman parte del objeto de estudio” (Eyssautier de la Mora, 2002, p.196)

La población o universo constituye el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (Hernández et al. p.174)

La población o denominada también universo de estudio puede ser un grupo o conjunto de personas u objetos que comparten las mismas características entre ellos.

Para el desarrollo del presente estudio se contará con la siguiente población constituida por personal que labora en la COAC Indígena SAC Ltda., y documentos los cuales se detallan de la siguiente manera:

Personas	N°
Jefe de negocio	1
Jefe de crédito	1
Auditor interno	1
Jefe operativo	1
Responsable de la unidad de riesgos	1
Responsable de sistemas	1
Jefe de cumplimiento	1
Jefe de Talento Humano	1
Total	8

Documentos	N°
Estado de situación financiera	1
Estado de flujo de efectivo	1
Carpetas de los socios	30
Total	32

Tabla 3. 1 Población de Investigación
Elaborado por: Criollo A. (2016)

3.2.2 Muestra

Según Bernal (2010), muestra es “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

El autor además menciona que existen varios métodos de muestreo entre estos están “diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables” siendo el primero de estos métodos el más utilizado en investigaciones. (p.161)

La muestra es un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta”. (Hernández et al., 2010, p.173)

La muestra es una parte representativa de la población o universo de estudio de la cual se pretende obtener información que ayude a la medición y observación de las variables involucradas.

En esta investigación se tiene una población de personas pequeña que es igual a la muestra como se demuestra a continuación.

$$n = \frac{z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 \cdot z^2}$$

En donde:

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de Confianza

σ = Varianza

e= Error máximo admisible

$$n = \frac{(0,95)^2 \cdot (0,5)^2 \cdot 8}{(8 - 1)(0,02)^2 + (0,5)^2 \cdot (0,95)^2}$$

$$n = \frac{1.805}{0,228425}$$

$$n = 7,9 = 8 \text{ Personas}$$

3.2.3. Unidad de investigación

Para Hernández et al. (2010) en la unidad de investigación “el interés se centra en qué o quiénes, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio” (p. 172)

La unidad de investigación de la cooperativa serán ocho personas las cuales laboran en la cooperativa y en lo referente a documentos el estado de situación financiera el estado de flujo de efectivo y las carpetas de los 30 socios los cuales estarán sujetas a análisis.

3.3 Operacionalización de las variables

3.3.1 Variable Independiente

CONCEPTUALIZANDO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Riesgo Operativo:</p> <p>El riesgo operativo es la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras producto de fallas o deficiencias de los diferentes factores tales como fallas de las personas, faltas en los procesos internos o de la tecnología estas pérdidas también pueden darse por factores externos.</p>	Personas	N° de carpetas devueltas a los asesores de crédito para rectificaciones / Total de carpetas recibidas para revisión.	¿Con que frecuencia el personal ha cometido errores en la colocación de créditos?	Encuesta Cuestionario Entrevista Departamento de crédito
	Procesos internos	N° de procesos de crédito del mapa de procesos que se han ejecutado.	¿Para el otorgamiento de créditos se cumple debidamente con el manual de procesos y políticas de crédito establecidos?	Encuesta Cuestionario estructurado Check list Departamento de crédito
	Tecnología de información	N ° de veces que han ocurrido caídas del sistema informático.	¿Con que frecuencia han ocurrido caídas en el sistema informático?	Encuesta Cuestionario Departamento de crédito
	Control interno	N° de veces que el auditor interno ha evaluado el control interno.	¿Qué tipo de control es el que lleva a cabo la cooperativa durante el desarrollo de sus actividades?	Encuesta Cuestionario Departamento de crédito

3.3.2 Variable Dependiente

CONCEPTUALIZANDO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Liquidez</p> <p>Es la capacidad que tiene una institución para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.</p>	Liquidez	<p>Índice de liquidez general</p> $\text{Relación} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$ <p>Liquidez estructural de primera línea</p> $\text{Relación} = \frac{\text{Total numerador de 1ra línea}}{\text{Total denominador de 1ra línea}}$ <p>Índice de liquidez estructural de segunda línea.</p> $\text{Relación} = \frac{\text{Total numerador de 2da línea}}{\text{Total denominador de 2da línea}}$	<p>¿Los niveles de liquidez que registra la cooperativa permiten cumplir con las obligaciones de corto plazo y largo plazo?</p>	<p>Encuesta Cuestionario Ficha de observación</p>
	Estado financieros	<p>Estado de flujo del efectivo Entradas-Salidas de efectivo.</p>	<p>¿El estado de flujo de efectivo le permite a la entidad y al responsable de la información financiera conocer cómo se genera y utiliza el dinero y sus equivalentes en la cooperativa?</p>	<p>Encuesta Cuestionario Ficha de observación</p>

3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información

3.4.1 Plan de recolección de la información

De acuerdo con Hernández et al. (2010), Recolectar datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan reunir datos con un propósito específico.” (p. 198); Para los autores la recolección de datos se realiza mediante instrumentos de medición como los cuestionarios, escalas de medición de actitudes, observación etc., los cuales deben representar verdaderamente las variables de la investigación, para lograr una eficiente recolección de datos debiendo cumplir con requisitos de confiabilidad, validez y objetividad. Este plan incluye determinar cuáles son las fuentes de donde se obtendrán los datos ubicar en dónde se localizan tales fuentes, señalar a través de qué medio o método se va a recolectar los datos y por ultimo de qué forma se va a preparar la información recolectada para poder analizar y responder al problema planteado.

Para Herrera et al. (2004), el plan de recolección de la información “contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido” (p. 124)

Los autores sostienen que existen tres técnicas o instrumentos de recolección de la información estos son: la observación, entrevista y encuesta. Estos instrumentos de recolección de información deben satisfacer requerimientos básicos de validez y confiabilidad.

Además señalan que para concretar la descripción del plan de recolección conviene contestar las siguientes preguntas.

¿Para qué?

Para analizar los factores del riesgo operativo y determinar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.

¿De qué personas u objetos?

Las personas que estarán involucradas con el objeto de estudio corresponden a la población tanto de personas como de documentos.

¿Quién?

El estudio se llevará a cabo de la investigadora.

¿Cuándo?

Durante el período Abril-Agosto 2016

¿Dónde?

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.

¿Cuántas veces?

La aplicación de instrumentos se aplicará en la cooperativa una sola vez.

¿Qué técnicas de recolección?

A través de las técnicas de recolección de información como la encuesta, entrevista y observación.

¿Con que?

A través de fichas de observación, check list, cuestionario estructurado para la encuesta y entrevista.

3.4.2 Plan de procesamiento de la información

De acuerdo con Herrera et al. (2004), para poder llevar a cabo el plan de procesamiento de la información, los datos recolectados es decir los datos en bruto se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

Se empezará por realizar una revisión de la información recolectada en la investigación de campo, para depurar cualquier información que no sea pertinente o presente inconsistencias.

Posteriormente se procederá a la tabulación de datos en donde a través de cuadros y gráficos estadísticos permitirán mostrar de manera más clara los resultados obtenidos así como el análisis e interpretación al que se ha llegado.

Para poder dar cumplimiento al primer objetivo el mismo que consiste en, “analizar los factores de riesgo operativo en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Ciudad de Ambato para la formulación de controles adecuados”, se procederá a aplicar los siguientes instrumentos como son la encuesta, la cual está dirigida a los jefes departamentales, el check list encaminado a verificar los procesos internos para el otorgamiento de los créditos, las carpetas de los socios con su respectiva documentación y una entrevista dirigida al jefe de crédito y a la responsable de riesgos.

En cuanto al segundo objetivo; “determinar los niveles de liquidez a través de indicadores financieros en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Ciudad de Ambato para la identificación de recursos disponibles a la colocación de créditos”, se elaborarán fichas de observación y encuestas, el desarrollo de los instrumentos seleccionados permitirán el adecuado cumplimiento de los objetivos de la investigación planteada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales resultados

4.1.1. Respecto al objetivo: “Analizar los factores de riesgo operativo en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Ciudad de Ambato para la formulación de controles adecuados”, se han aplicado encuestas, un check list y entrevistas como se observa a continuación cada una con sus respectivos resultados.

4.1.1.1 Encuesta

1. Seleccione ¿Qué tipo de créditos otorga la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Comercial	0	0%
Consumo	3	38%
Vivienda	0	0%
Microcrédito	5	63%
Educativo	0	0%
Interés público	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 1 Tipos de Créditos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

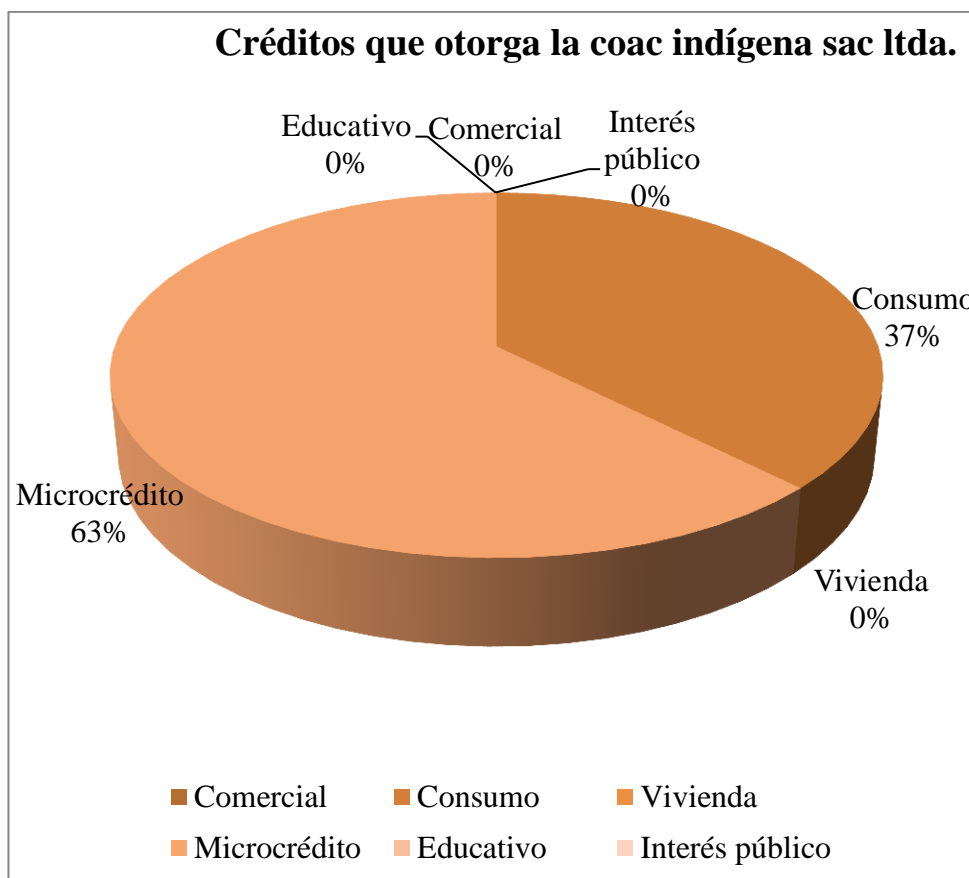


Gráfico 4. 1 Tipos de Créditos

Fuente: Tabla 4.1

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada los créditos que otorga la cooperativa son microcrédito con un 63% y créditos destinados para consumo con un 37%, los cuales son destinados a financiar las distintas necesidades de sus socios.

2. ¿El talento humano que labora desempeñando la función de asesor de crédito cuenta con las debidas capacidades y conocimientos necesarios para ocupar el cargo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 2 Capacidades del Talento Humano

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

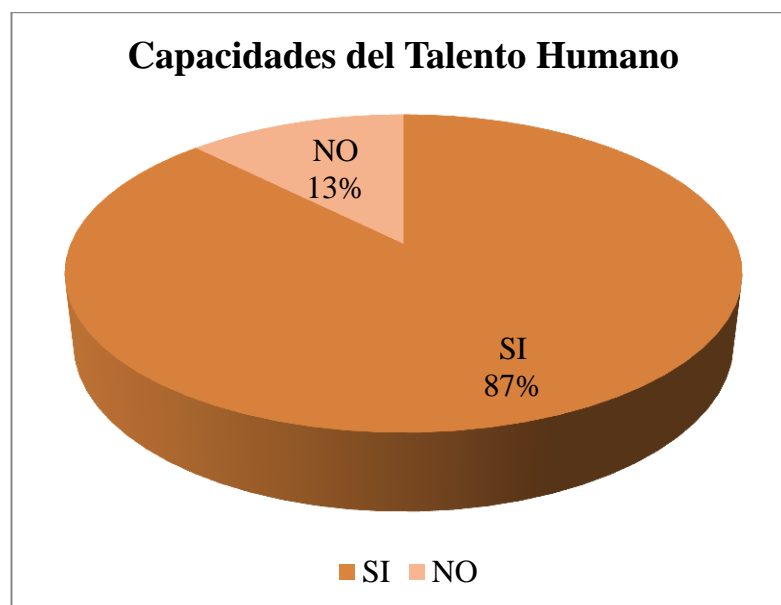


Gráfico 4. 2 Capacidades del Talento Humano

Fuente: Tabla 4.2

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con el 87% de los encuestados el talento humano que labora desempeñando la función de asesor de crédito cuenta con las debidas capacidades y conocimientos necesarios para ocupar el cargo, mientras que el 13% manifestó que el talento humano no cuenta con las debidas capacidades para desempeñar el cargo.

3. ¿Se ha presentado algún tipo de dificultad para otorgar créditos a los clientes o colocar los créditos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 3 Dificultad para otorgar créditos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

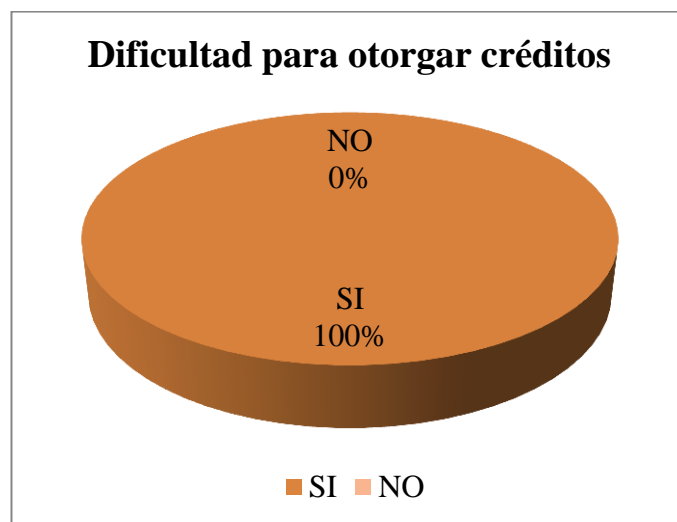


Gráfico 4. 3 Dificultad para otorgar créditos

Fuente: Tabla 4.3

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados está de acuerdo con que se ha presentado algún tipo de dificultad para otorgar créditos a los socios y para colocar los créditos.

La dificultad que se ha presentado al otorgar y colocar los créditos a los clientes radica principalmente en el análisis de la capacidad de pago de los socios realizado por los asesores de crédito previo al otorgamiento del mismo y en la deficiente revisión del respaldo patrimonial para préstamos hipotecarios.

4. ¿Los oficiales de crédito confirman la información dada por el socio para evitar que la información recabada este errada o presente inconsistencias?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 4 Confirmación de la Información crediticia

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

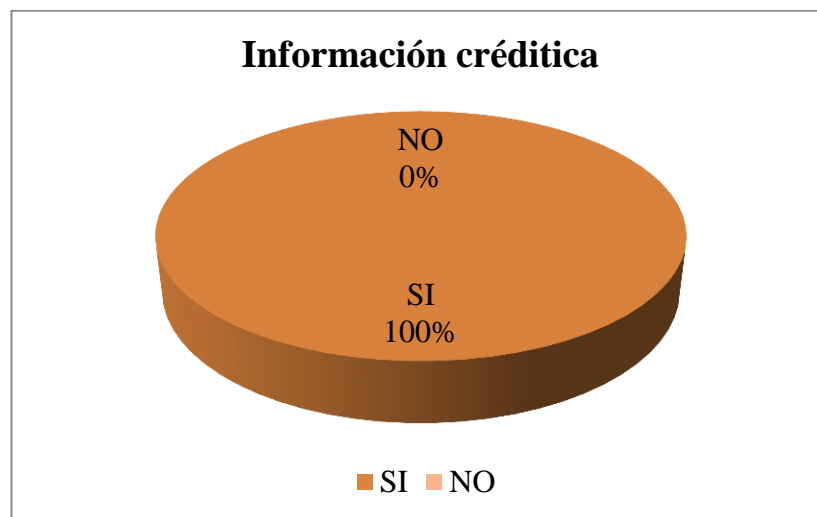


Gráfico 4. 4 Confirmación de la Información crediticia

Fuente: Tabla 4.4

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifestó que los oficiales de crédito confirman la información crediticia del socio.

Es importante confirmar la información que el socio proporciona al oficial de crédito para asegurarse de que la información no presente inconsistencias y sea lo más veraz posible.

5. ¿Se presentan informes mensuales del seguimiento de cartera?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 5 Presentación de informes mensuales del seguimiento de cartera

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

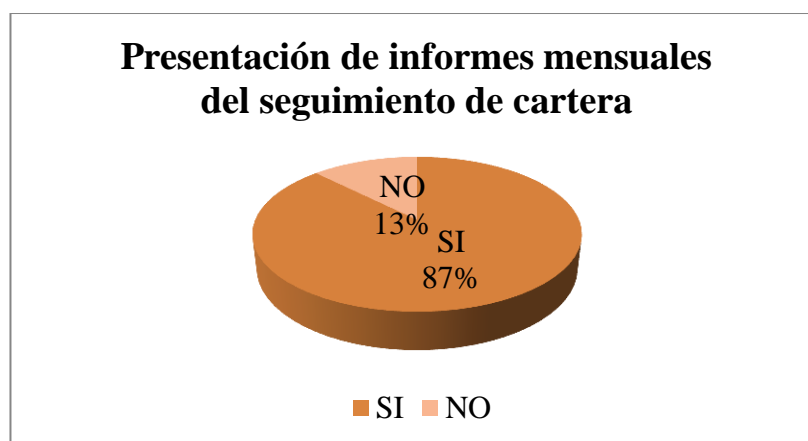


Gráfico 4. 5 Presentación de informes del seguimiento de cartera

Fuente: Tabla 4.5

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada se puede observar que el 87% de los encuestados opinaron que en el área de créditos si se realizan y se presentan informes mensuales del seguimiento de cartera, mientras que un 13% manifestó que no se presentan informes mensuales.

La presentación de informes del seguimiento de cartera le permite a la cooperativa conocer el estado de los créditos otorgados, facilitando la toma de decisiones de manera oportuna en base al estado de los créditos reportados en el informe.

6. ¿Existe un departamento de créditos debidamente establecido en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	1

Tabla 4. 6 Departamento de créditos establecido

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

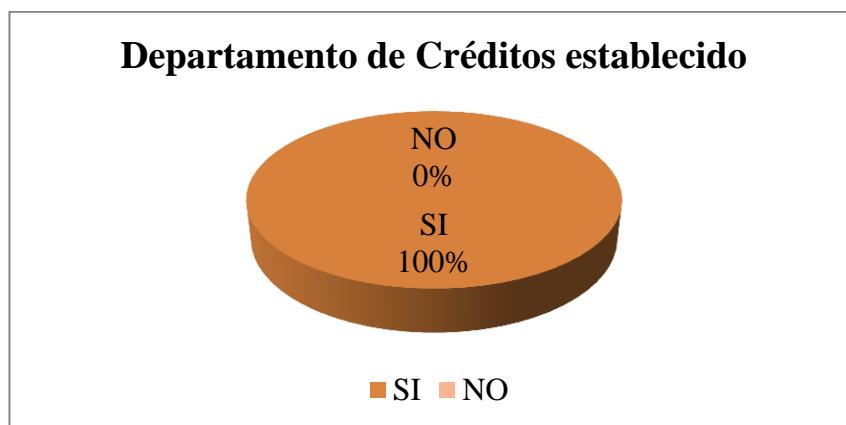


Gráfico 4. 6 Departamento de créditos establecido

Fuente: Tabla 4.6

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que dentro de la cooperativa existe un departamento de créditos debidamente establecido en la cooperativa.

El departamento de créditos es el encargado de controlar y coordinar que las operaciones y actividades en el área de créditos se lleven a cabo y se dé cumplimiento a los objetivos y metas planteadas.

7. ¿Existe un departamento de riesgos debidamente establecido en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 7 Departamento de Riesgos establecido

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

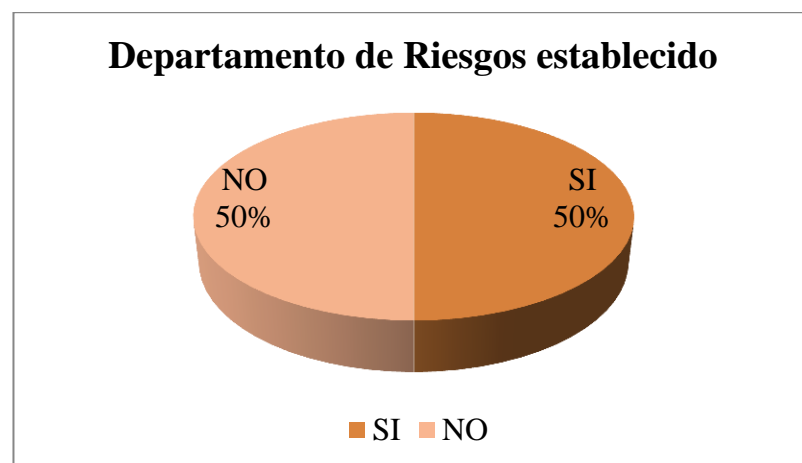


Gráfico 4. 7 Departamento de Riesgos establecido

Fuente: Tabla 4.7

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados opinaron que si existe un departamento de riesgos debidamente establecido, mientras que un 50% de los encuestados opinaron que no existe un departamento de riesgos debidamente establecido en la cooperativa. En la institución se observa que únicamente una persona es responsable de la gestión de riesgos, pero no existe un departamento de riesgos establecido ni un comité de administración integral de riesgos.

8. ¿La entidad ha definido un esquema formal para la administración y gestión del riesgo operativo acorde con la administración integral de riesgos, que permita: identificar, medir, controlar y monitorear las exposiciones al mencionado riesgo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	13%
NO	7	87%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 8 Administración y Gestión del Riesgo Operativo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

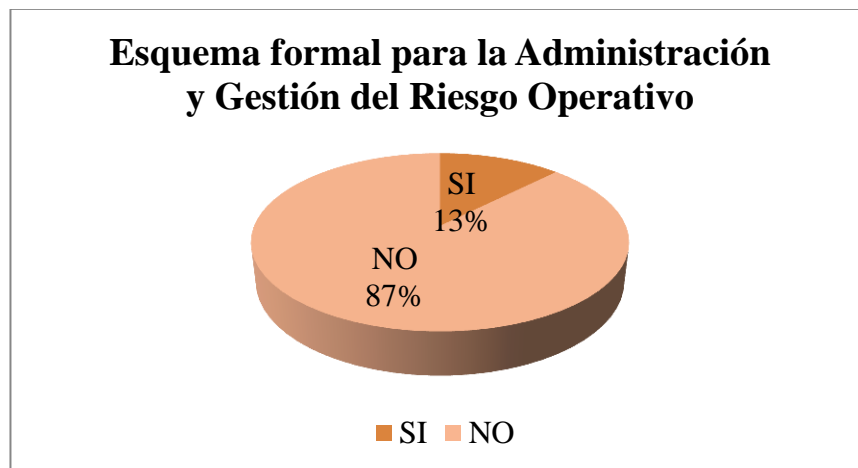


Gráfico 4. 8 Administración y Gestión del Riesgo Operativo

Fuente: Tabla 4.8

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 87% de los encuestados concuerdan en que en la cooperativa no se ha definido un esquema formal para la administración y gestión del riesgo operativo acorde con la administración integral de riesgos, que permita: identificar, medir, controlar y monitorear las exposiciones al mencionado riesgo y a sus posibles consecuencias negativas que este pueda acarrear posteriormente, mientras que un 13% opinó que si existe dicho esquema para administración y gestión de riesgo operativo.

9. ¿Cuáles son los riesgos que la organización ha gestionado con mayor interés?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Riesgo de crédito	2	25%
Riesgo de liquidez	4	50%
Riesgo de mercado	1	12%
Riesgo legal	0	0%
Riesgo operativo	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 9 Riesgos que gestiona la cooperativa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

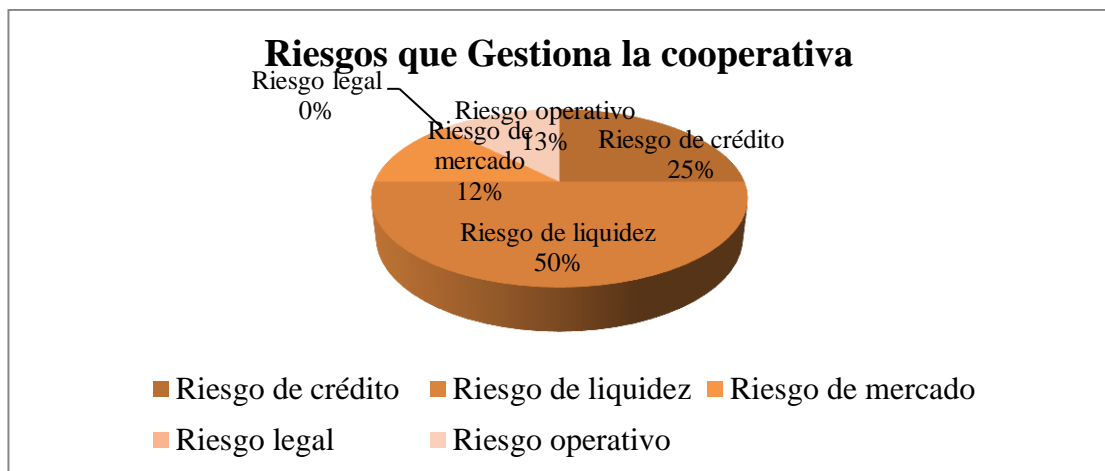


Gráfico 4. 9 Riesgos que gestiona la cooperativa

Fuente: Tabla 4.9

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 50% de los participantes manifestaron que el riesgo de liquidez es el que más se ha gestionado en la cooperativa, seguida del riesgo de crédito con un 25% mientras que los riesgos que se menos se han gestionado son el riesgo de mercado y riesgo operativo con un 12% y 13% respectivamente. El riesgo operativo al igual que otros riesgos debe ser gestionado a tiempo porque su impacto financiero puede llegar a ser muy significativo e incluso llegar a provocar grandes e irreparables pérdidas.

10. De los siguientes factores de riesgo operativo ¿cuáles considera usted que han provocado pérdidas monetarias para la institución?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Procesos (incumplimiento de procesos)	3	37%
Personas (errores humanos)	3	37%
Tecnología de información (fallas del sistema)	1	13%
Eventos externos (fraudes externos, desastres)	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 10 Pérdidas por factores de Riesgo Operativo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

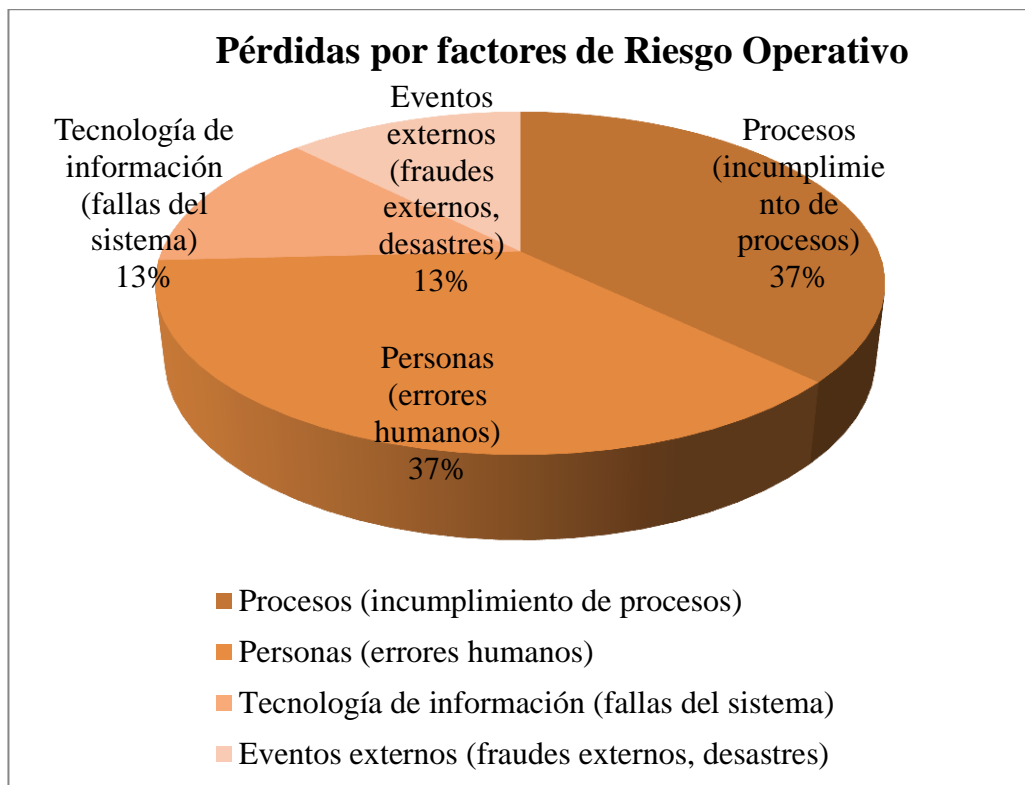


Gráfico 4. 10 Pérdidas por factores de Riesgo Operativo

Fuente: Tabla 4.10

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta se puede observar que las pérdidas financieras ocasionadas por los factores de riesgo operativo se deben en un 37% al incumplimiento de los procesos ya sean para otorgar, colocar o dar seguimiento a los créditos, un 37% también señala que otro factor de riesgo operativo que ha ocasiona pérdidas financieras son las personas quienes han cometido errores en el proceso de otorgamiento de los créditos y en el registro de las transacciones mientras un 13% manifestó que las fallas en los sistemas tecnológicos como la falta de programas fuente han influido en el seguimiento de los créditos, las caídas del sistema informático y la ocurrencia de factores externos han provocado dichas pérdidas con un efecto financiero en la cooperativa.

11. ¿Considera que el talento humano que labora en el área de créditos necesita de capacitación acerca de riesgos para saber cómo enfrentar la ocurrencia de cualquier evento de riesgo operativo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 11 Necesidad de capacitación al Talento Humano

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)



Gráfico 4. 11 Necesidad de capacitación al Talento Humano

Fuente: Tabla 4.11

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 87% de los encuestados manifiestan que el talento humano que labora en el área de créditos necesita de capacitación acerca de riesgos para saber cómo enfrentar la ocurrencia de cualquier evento de riesgo operativo y solo un 13% considera que el talento humano no requiere de capacitación.

Un talento humano capacitado desempeñará con mayor eficiencia y eficacia sus funciones y por tal razón la probabilidad de ocurrencia y de severidad del riesgo tenderá a bajar.

12. Existe una adecuada segregación de funciones durante todo el proceso de otorgamiento, colocación y recuperación de los créditos.

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 12 Segregación de funciones en el proceso crediticio

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

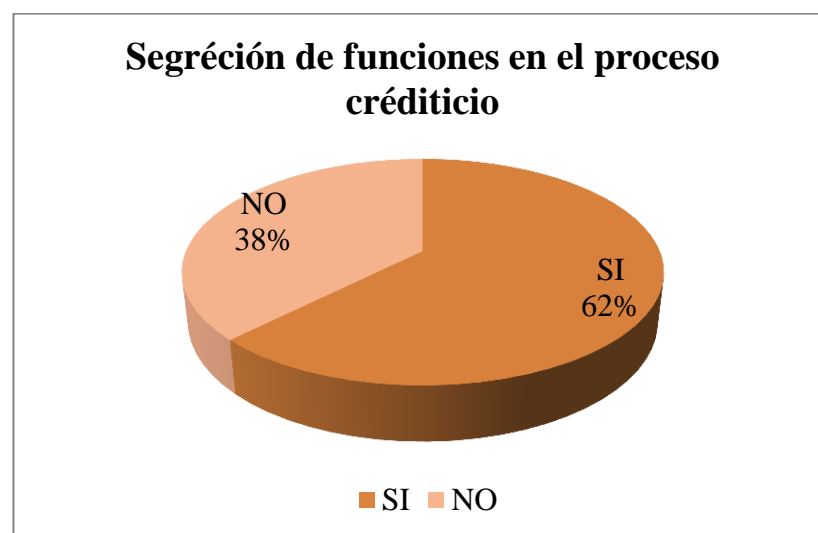


Gráfico 4. 12 Segregación de funciones en el proceso crediticio

Fuente: Tabla 4.12

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados manifestaron que existe segregación de funciones durante los procesos de otorgamiento, colocación y recuperación de los créditos, mientras que el 38% de los encuestados opinaron que no.

La segregación de funciones es fundamental en un proceso productivo debido a que permite detectar errores involuntarios cometidos por el talento humano, además ayuda a reducir la probabilidad de ocurrencia de fraudes internos.

13. ¿Con que frecuencia el talento humano ha cometido errores en la colocación de créditos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
A veces	8	100%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 13 Errores cometidos por el talento humano

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

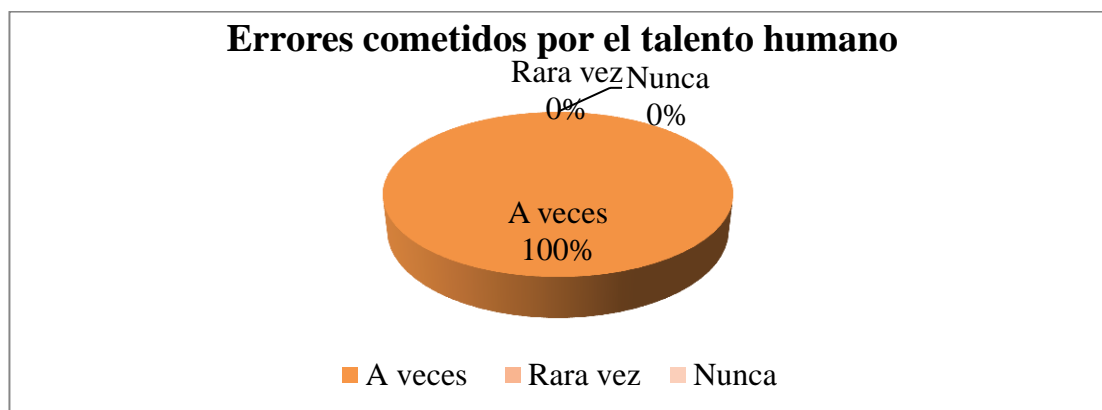


Gráfico 4. 13 Errores cometidos por talento humano

Fuente: Tabla 4.13

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que la frecuencia con la que el talento humano del área de créditos ha cometido errores en la colocación de los créditos no es muy frecuente.

La falta de experiencia o de capacitación continua acerca de las funciones, procedimientos, uso de sistemas informáticos relacionados con el proceso crediticio etc., son las principales causas por las que el talento humano puede llegar a cometer errores.

14. El talento humano que labora en al área de créditos es capaz de detectar, identificar e informar a la unidad de riesgos acerca de los eventos de riesgo suscitados en su área de trabajo, para su pronto tratamiento.

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 14 Capacidad del talento humano para detectar eventos de riesgo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

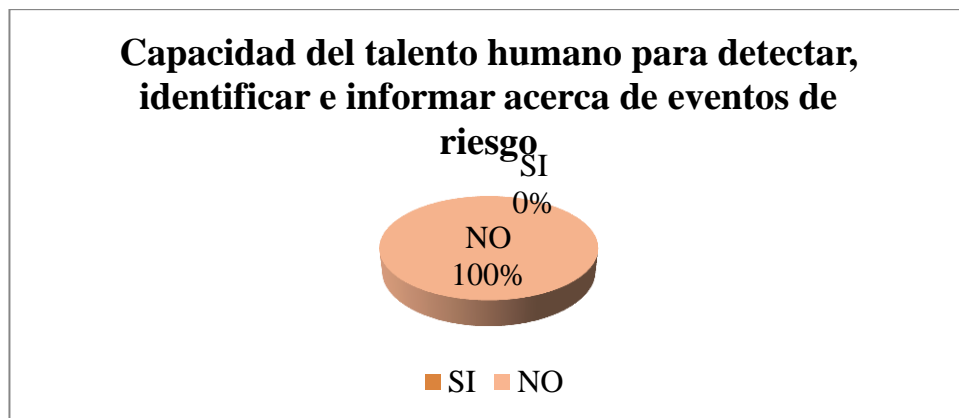


Gráfico 4. 14 Capacidad del talento humano para detectar eventos de riesgo

Fuente: Tabla 4.14

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con las encuestas realizadas el 100% opinó que el talento humano que labora en al área de créditos no es capaz de informar al responsable de riesgos acerca de los eventos de riesgo suscitados en su área de trabajo.

La capacidad para poder identificar los riesgos en el lugar de trabajo se deriva de la experiencia y del grado de conocimiento que la persona tenga acerca de la gestión de riesgos, de esta manera la identificación y posterior mitigación del riesgo serán más provechosas.

15. ¿Los procesos para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera están debidamente diseñados (este indica el detalle de tipo de procesos, secuencia lógica de actividades, responsables y áreas involucradas)?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 15 Procesos para el otorgamiento y recuperación de créditos debidamente diseñados

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)



Gráfico 4. 15 Procesos para el otorgamiento y recuperación de créditos debidamente diseñados

Fuente: Tabla 4.15

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 87% de los encuestados manifestaron que los procesos para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera están debidamente diseñados, y el 13% opinó que los procesos no están diseñados de manera adecuada. De acuerdo con la mayoría de encuestados los procesos indican de manera detallada el tipo de proceso, la secuencia lógica de actividades, responsables y áreas involucradas, las cuales pueden ser apreciados en el mapa de procesos de la cooperativa.

16. ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de medición y gestión de procesos, es decir: indicadores de gestión, y que son puestos en práctica en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 16 Indicadores de gestión

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

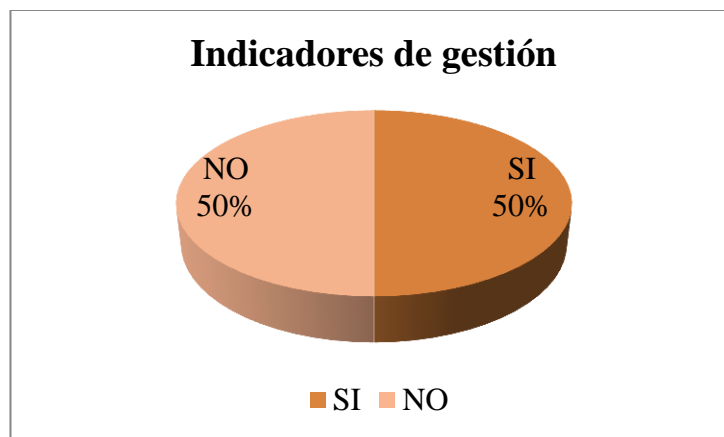


Gráfico 4. 16 Indicadores de gestión

Fuente: Tabla 4.16

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada el 50% opina que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de medición y gestión de procesos comúnmente denominados indicadores de gestión y el otro 50% manifiesta que la cooperativa no cuenta con indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión le permiten a la cooperativa medir la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones crediticias, la labor del talento humano con base en estándares de medición previamente establecidos.

17. ¿Para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera se cumple debidamente con el manual de procesos y políticas de crédito establecidos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	2	25%
Casi siempre	6	75%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 17 Cumplimiento de procesos y políticas de crédito

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

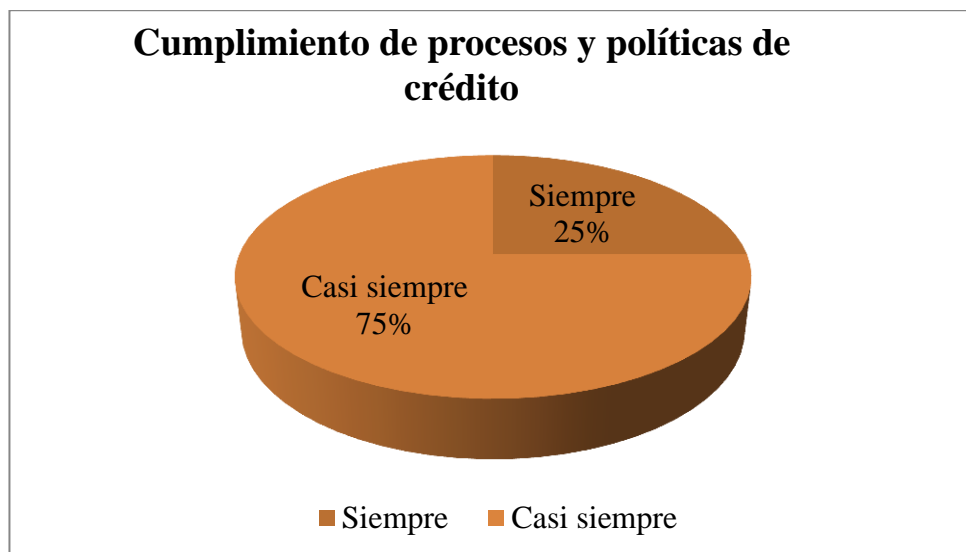


Gráfico 4. 17 Cumplimiento de procesos y políticas de crédito

Fuente: Tabla 4.17

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 75% de los encuestados opinan que para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera casi siempre se cumple con el manual de procesos y políticas de crédito establecidos, y únicamente un 25% manifestó que siempre se da cumplimiento a las políticas y procesos de crédito establecidos.

18. ¿El incumplimiento de ciertos procedimientos y políticas de crédito han influido en la inadecuada colocación de créditos ocasionando una alta cartera vencida y dificultad para recuperar la misma?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 18 Cartera vencida

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

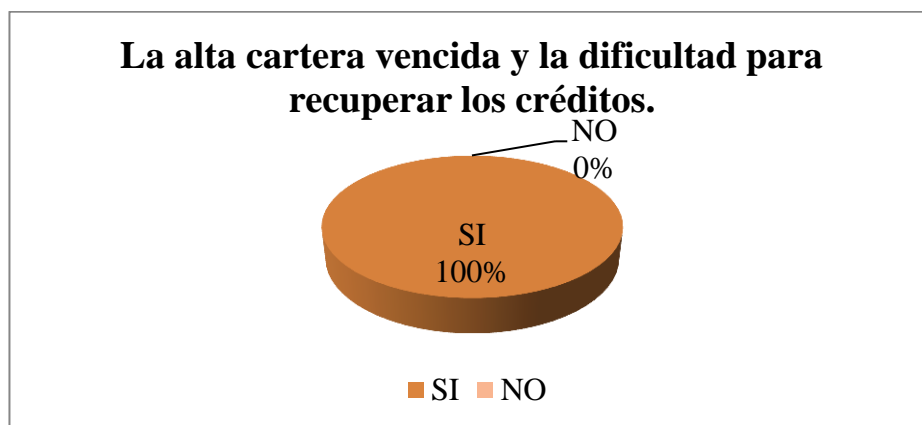


Gráfico 4. 18 Cartera vencida

Fuente: Tabla 4.18

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los encuestados el 100% opina que el incumplimiento de procedimientos y políticas de crédito influyen en la inadecuada colocación de créditos ocasionando una alta cartera vencida y dificultad para recuperar la misma.

Las políticas que se han infringido en algunos créditos colocados son las relacionadas con la del cálculo de la relación cuota liquidez del socio, y con el proceso de análisis de la capacidad de pago del socio previo al otorgamiento del crédito.

19. ¿La cooperativa ha identificado un plan de continuidad del negocio y este se encuentra formalizado, difundido e implementado?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 19 Plan de continuidad del negocio

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

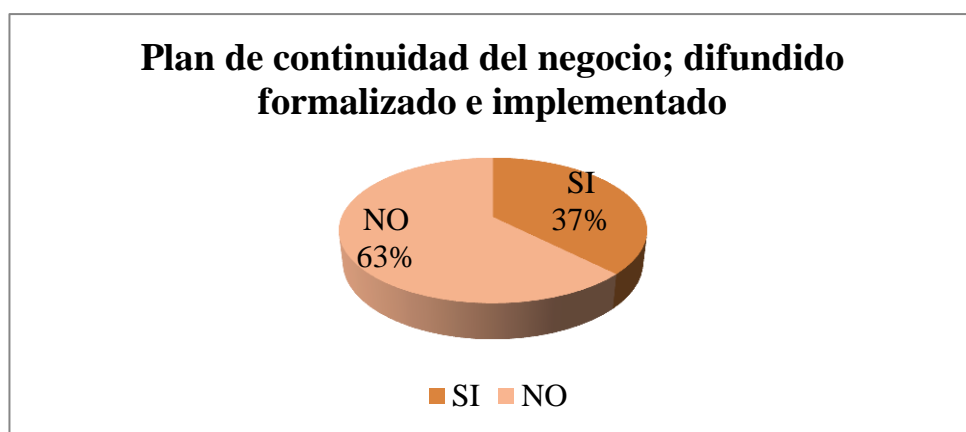


Gráfico 4. 19 Plan de continuidad del negocio

Fuente: Tabla 4.19

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 63% de los encuestados manifiestan que la cooperativa no cuenta con un plan de continuidad del negocio, mientras el 37% opina que la institución si cuenta con un plan de continuidad de negocio.

La cooperativa si cuenta con un plan de continuidad del negocio pero aún no se ha difundido entre todos los colaboradores de la institución, este plan contiene todas las acciones a emprender en el caso de que se lleguen a paralizar las actividades de manera temporal por la ocurrencia de eventos externos como fenómenos naturales, robos, incendios o fraudes externos.

20. ¿La cooperativa cuenta con un plan de entrenamiento y capacitación para el talento humano, en relación al uso de sistemas informáticos involucrados en el proceso de otorgamiento de los créditos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 20 Plan de entrenamiento y capacitación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

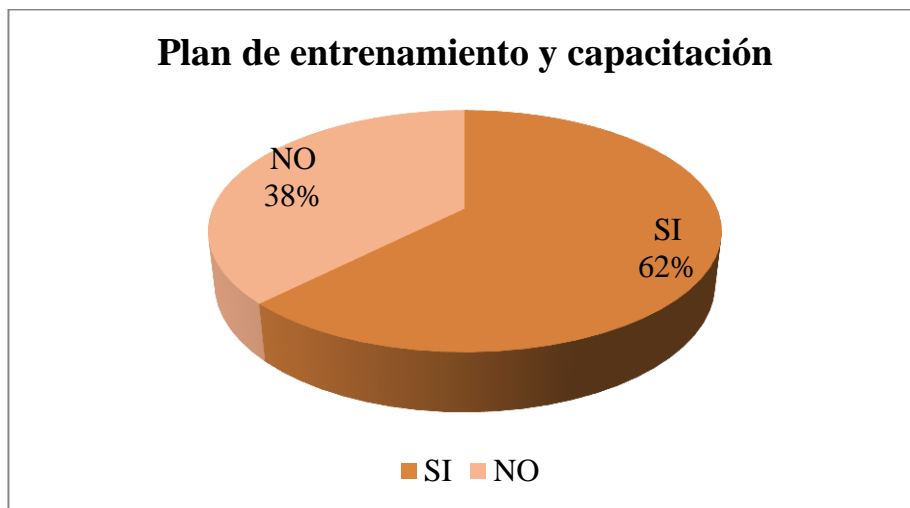


Gráfico 4. 20 Plan de entrenamiento y capacitación

Fuente: Tabla 4.20

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados opinan que la cooperativa cuenta con un plan de entrenamiento y capacitación del talento humano que le permita conocer acerca del uso de sistemas informáticos involucrado en el proceso crediticio. Mientras que un 38% manifestó que la cooperativa no cuenta con un plan de entrenamiento para el personal en cuanto al uso de recursos informáticos.

21. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de administración de seguridad de la información crediticia que garantice su integridad, disponibilidad y confidencialidad?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 21 Administración de seguridad de la información crediticia

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

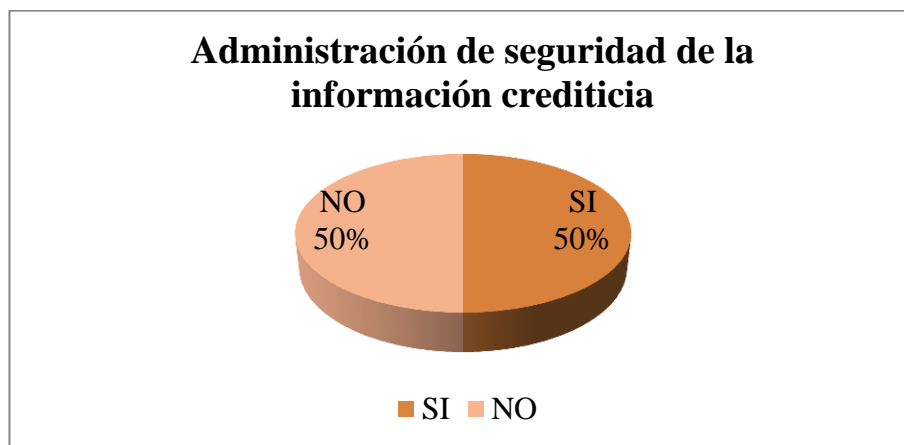


Gráfico 4. 21 Administración de seguridad de la información crediticia

Fuente: Tabla 4.21

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados manifiestan que la cooperativa cuenta con un sistema de administración de seguridad de la información crediticia que garantice su integridad, disponibilidad y confidencialidad mientras que el otro 50% opinó que la cooperativa no cuenta con un sistema de administración de seguridad de la información crediticia. Las claves de seguridad otorgadas a cada uno de los colaboradores de la institución para ingresar al sistema ayudan a resguardar la información crediticia, de modo que el acceso a la información es solo para personas autorizadas.

22. ¿Ha existido caídas del sistema informático en la cooperativa?; con qué frecuencia

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
A veces	4	50%
Rara vez	4	50%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 22 Caídas del sistema informático

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

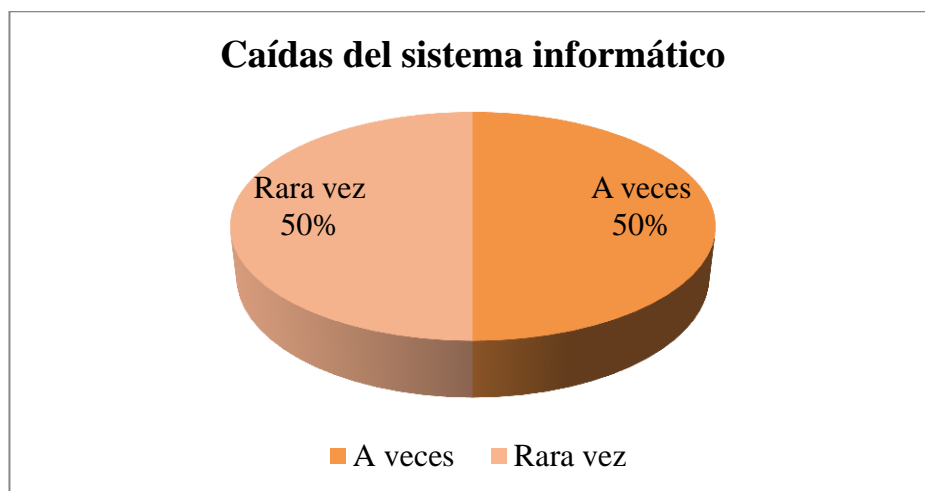


Gráfico 4. 22 Caídas del sistema informático

Fuente: Tabla 4.22

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados opinó que rara vez se producen caídas del sistema informático en la cooperativa, y el otro 50% manifestó que a veces se producen caídas del sistema informático. De acuerdo con los resultados obtenidos las caídas del sistema no son tan frecuentes y por lo tanto la probabilidad de ocurrencia también es baja.

23. Alguno de los sistemas informáticos (software) implementados en la institución han llegado a dificultar:

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
El otorgamiento de créditos	2	25%
La cobranza de los créditos	0	0%
El seguimiento de los créditos en mora	6	75%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 23 Sistemas informáticos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

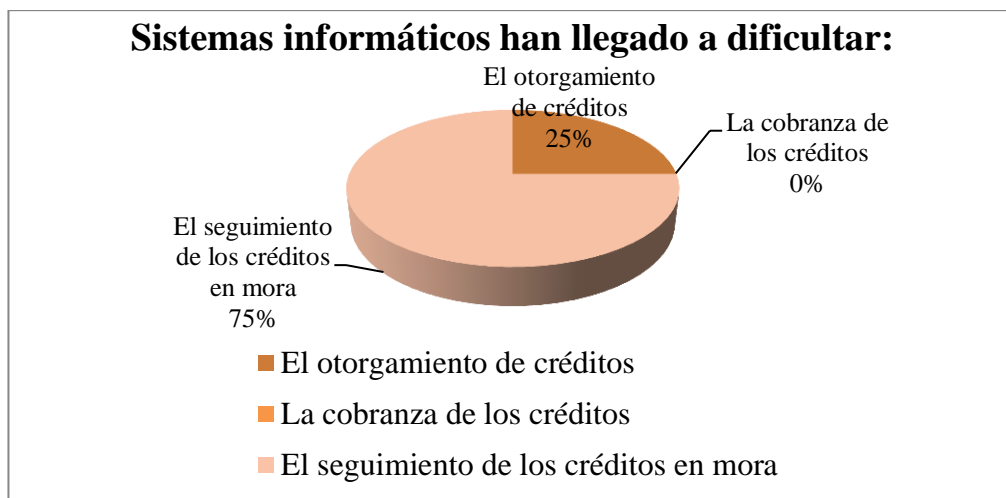


Gráfico 4. 23 Sistemas informáticos

Fuente: Tabla 4.23

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 75% de los encuestados opinan que los sistemas informáticos implementados han llegado a dificultar hasta cierto punto el seguimiento de los créditos en mora, mientras que un 25% manifestó que los sistemas informáticos han llegado a dificultar el otorgamiento de los créditos. Los sistemas informáticos que posee la cooperativa no proporcionan información consolidada del socio y su garante en el caso de haberlo, dificultando el seguimiento de la cartera vencida de los socios.

24. ¿La cooperativa cuenta con niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente para asegurar un adecuado control interno que mitigue los eventos de riesgo operativo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 24 Niveles de control

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)



Gráfico 4. 24 Niveles de control

Fuente: Tabla 4.24

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas el 62% señala que la cooperativa cuenta con niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente para asegurar un adecuado control interno que además ayude a mitigar los eventos de riesgo operativo mientras que el 38% manifiesta que la cooperativa no cuenta con niveles de control establecidos.

25. ¿Qué tipo de control es el que lleva a cabo la cooperativa durante el desarrollo de sus actividades?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Control Preliminar	1	12%
Control concurrente	3	37%
Control posterior	3	38%
Ninguno de los anteriores	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 25 Control llevado a cabo por la Cooperativa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

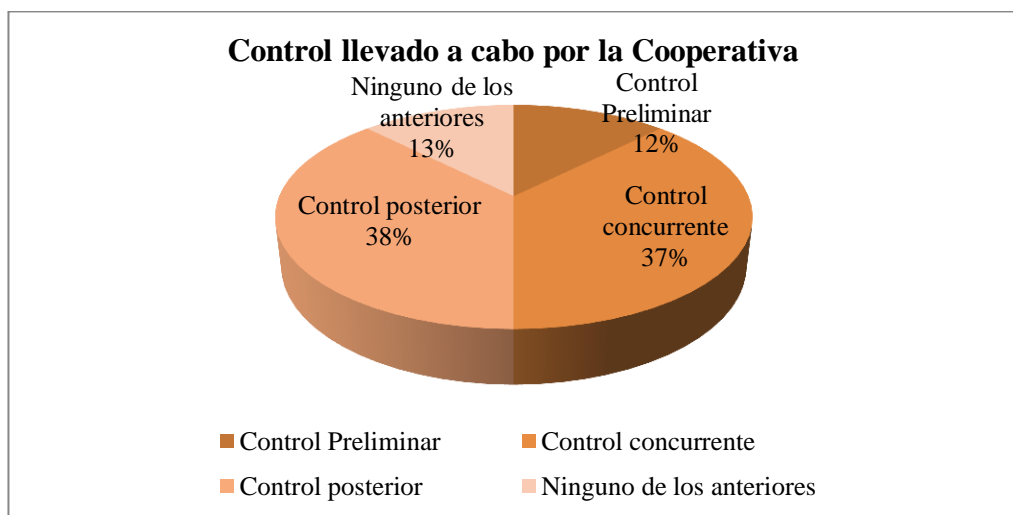


Gráfico 4. 25 Control llevado a cabo por la Cooperativa

Fuente: Tabla 4.25

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 38% de los encuestados manifestó que el tipo de control que se lleva a cabo con mayor frecuencia es el control posterior, el 37% manifestó que se lleva a cabo un control concurrente, un 12% control preliminar y solo un 13% opinó que no se lleva a cabo ningún tipo de control en la cooperativa. El control que en su mayoría aplica la institución es control posterior, lo cual indica que se controlan las actividades y procesos una vez que ya han ocurrido los hechos.

26. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno debidamente estructurado y formaliza entre todos los colaboradores involucrados con el área de créditos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 26 Manual de control interno

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

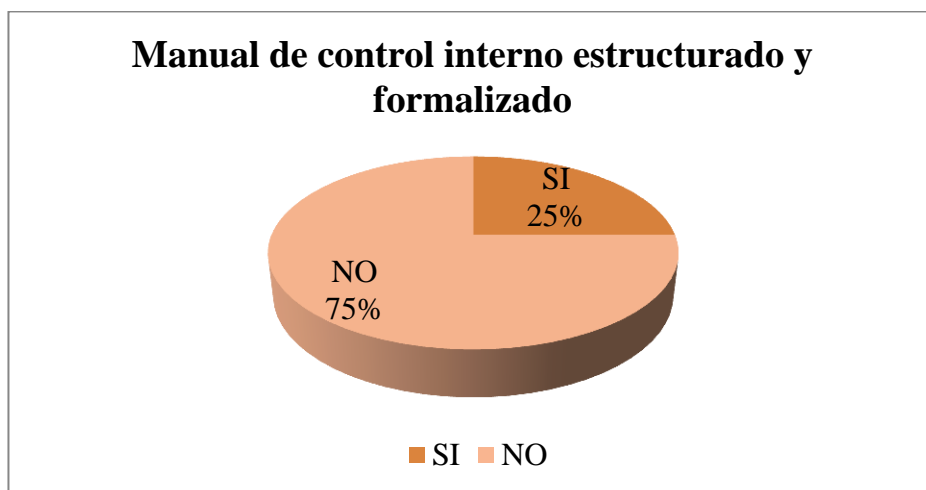


Gráfico 4. 26 Manual de control interno

Fuente: Tabla 4.26

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 75% de los encuestados opina que la cooperativa no cuenta con un manual de control interno debidamente estructurado y formalizado entre todos el colaboradores involucrados en el área de créditos y un 25% señala que la institución si posee un manual de control interno.

La cooperativa cuenta con el manual de control interno pero este no se encuentra difundido entre los colaboradores del área de créditos de la cooperativa.

27. ¿Auditoría interna realiza periódicamente pruebas orientadas a determinar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios para la administración del riesgo operativo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 27 Auditoría interna

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

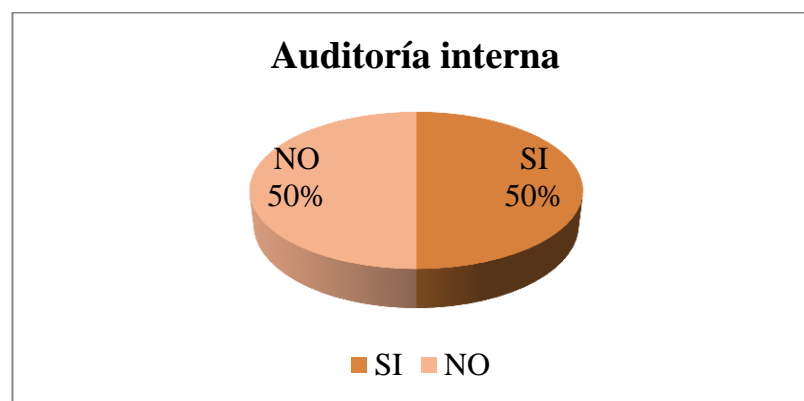


Gráfico 4. 27 Auditoría interna

Fuente: Tabla 4.27

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se llegó a establecer que el 50% de los encuestados manifiestan que auditoría interna si realiza pruebas orientadas a determinar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y de los requerimientos regulatorios, mientras que un 50% manifiesta que auditoría interna no realiza dichas actividades. La labor de auditoría interna dentro del marco de la gestión de riesgos es vital para la institución, de ahí la importancia de realizar pruebas encaminadas a verificar el adecuado cumplimiento de políticas, procedimientos y normas regulatorias.

28. ¿Los niveles de liquidez que registra la cooperativa permiten cumplir con las obligaciones de corto y largo plazo?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 28 Niveles de liquidez

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

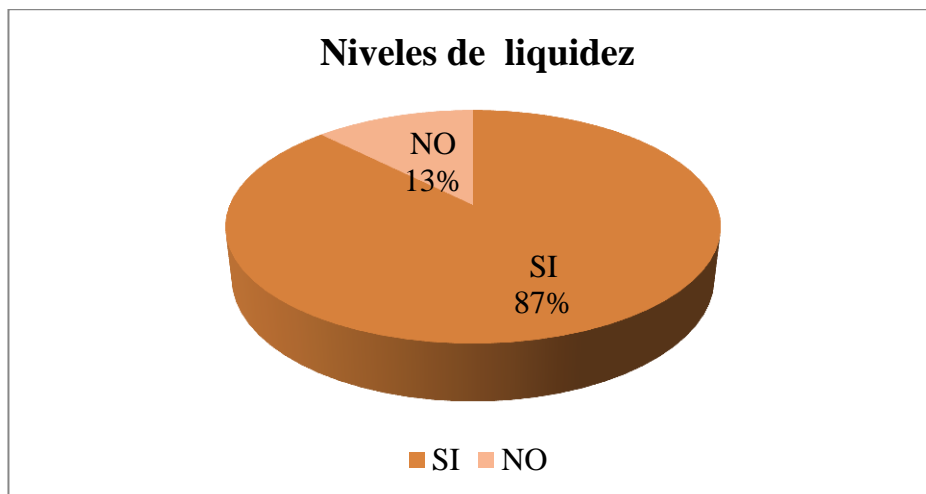


Gráfico 4. 28 Niveles de liquidez

Fuente: Tabla 4.28

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 87% de los encuestados opina que los niveles de liquidez que registra la cooperativa permiten que la misma pueda cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo y un 13% manifiesta que los niveles de liquidez de la cooperativa no permiten cumplir con dichas obligaciones. Las obligaciones contraídas con los socios son la recepción y entrega de valores monetarios y es preciso que la cooperativa siempre posea niveles de liquidez superiores a los mínimos establecidos.

29. ¿La colocación de créditos se ha visto afecta por los niveles de liquidez registrados en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 29 Colocación de créditos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

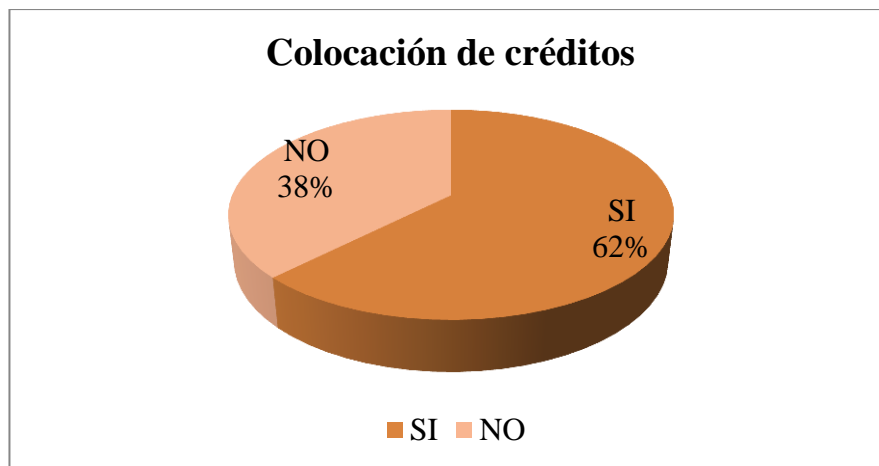


Gráfico 4. 29 Colocación de créditos

Fuente: Tabla 4.29

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

Un 62% de los encuestados opina que los niveles de liquidez que registra la cooperativa han afectado la colocación de los créditos, y un 38% considera que la colocación de los créditos no se ha visto afectada por los niveles de liquidez que actualmente registra la cooperativa.

Existe una relación directa entre el monto de colocaciones y la liquidez de manera que si la liquidez se ve reducida también el monto a colocar en créditos tenderá a disminuir.

30. ¿Considera que el riesgo operativo afecta negativamente los niveles de liquidez en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 30 Riesgo Operativo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

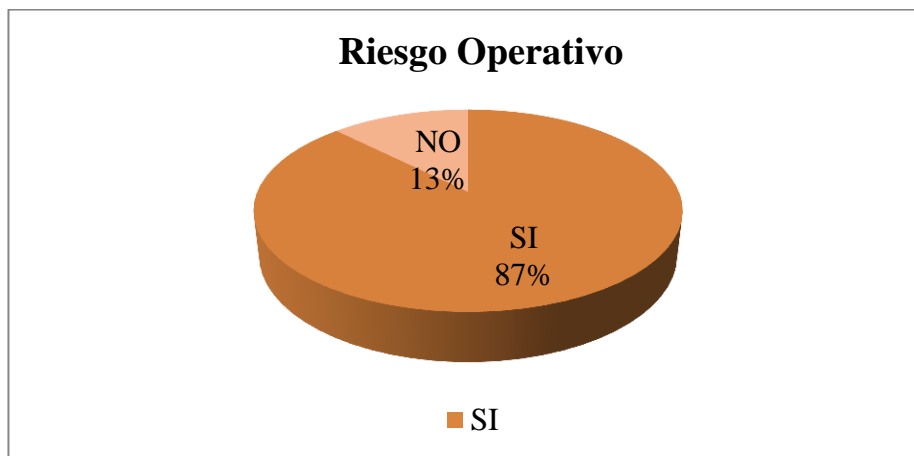


Gráfico 4. 30 Riesgo Operativo

Fuente: Tabla 4.30

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo con el resultado obtenido de las encuestas el 87% opinó que el riesgo operativo afecta negativamente los niveles de liquidez de la cooperativa y un 13% considera que el riesgo operativo no afecta de manera negativa la liquidez de la institución.

Los efectos de la ocurrencia de los eventos del riesgo operativo en la institución en su mayoría terminan en pérdidas financieras afectando principalmente la liquidez y consecuentemente los resultados de la cooperativa.

31. ¿La liquidez que registra la cooperativa está ubicada en niveles aceptados y especificados por la SEPS?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 31 Liquidez aceptada por la SEPS

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)



Gráfico 4. 31 Liquidez aceptada por la SEPS

Fuente: Tabla 4.31

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados considera que la liquidez que registra la cooperativa se encuentra en los niveles aceptados y especificados por la SEPS, la liquidez para una cooperativa debe ser siempre favorable para que pueda continuar desarrollando sus actividades normales como la intermediación financiera.

32. ¿El estado de flujo de efectivo le permite a la entidad y al responsable de la información financiera conocer cómo se genera y utiliza el dinero y sus equivalentes en la cooperativa?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4. 32 Estado de flujo de efectivo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Criollo A. (2016)

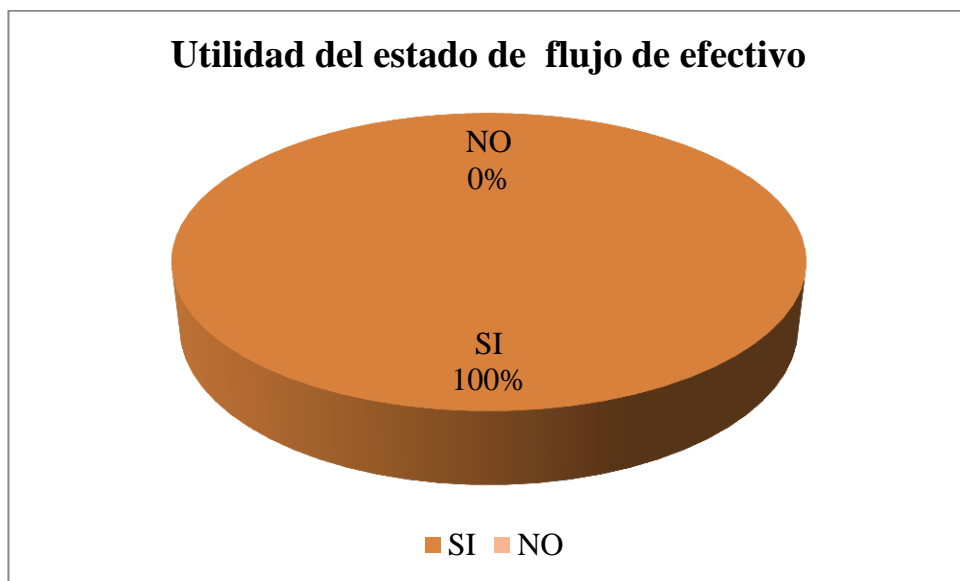


Gráfico 4. 32 Estado de flujo de efectivo

Fuente: Tabla 4.32

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados considera que el estado de flujo de efectivo le permite a la entidad y al responsable de la información financiera conocer cómo se genera y utiliza el dinero y sus equivalentes en la cooperativa y permite conocer las entradas y salidas de efectivo por actividades de operación, inversión y financiamiento.

4.1.1.2 Resultados del Check List

N°	PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una copia de Pagaré?	30	100%	0	0%
2	¿El pagaré se encuentra totalmente lleno y con las debidas firmas de responsabilidad?	24	80%	6	20%
3	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una copia de la tabla de amortización?	30	100%	0	0%
4	¿Se realiza la autorización de la transferencia a la cuenta de Reservas para el fondo irrepartible?	30	100%	0	0%
5	¿Se realiza la impresión de la transferencia a la cuenta de Reserva para el fondo irrepartible?	30	100%	0	0%
6	¿La carpeta cuenta con un Score de evaluación de crédito del cliente?	30	100%	0	0%
7	¿La Cooperativa ha evaluado el riesgo y existe evidencia acerca del análisis del riesgo en base a los reportes generados por la central de riesgos?	7	23%	23	77%
8	¿El socio posee un historial crediticio y este es muy bueno?	22	73%	8	27%
9	¿Se verifica el comportamiento pasado del socio tanto como cliente de la institución como de las demás instituciones?	30	100%	0	0%
10	¿El socio su cónyuge o pariente poseen más de un crédito en la institución?	9	30%	21	70%
11	¿El socio ha presentado dificultad para cumplir con sus obligaciones?	6	20%	24	80%
12	¿Se verifica si el socio mantiene deudas en otras instituciones del sistema financiero?	30	100%	0	0%

13	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una hoja de inspección o Matriz de decisión crediticia?	30	100%	0	0%
14	¿La carpeta de crédito cuenta con la debida solicitud de crédito del socio?	30	100%	0	0%
15	¿La solicitud de crédito se encuentra totalmente llena y sin tachones o enmendaduras?	22	73%	8	27%
16	¿La carpeta de crédito cuenta con la copia de la Cedula y papeleta de votación del socio actualizada?	27	90%	3	10%
17	¿La carpeta de crédito cuenta con la copia de pago de servicio básico del socio actual?	29	97%	1	3%
18	¿La carpeta de crédito cuenta con la justificación de ingresos (rol de pagos, certificado de trabajo, RUC, RISE, Patente etc.) del socio?	10	33%	20	67%
19	¿Existe evidencia escrita de si se verifica la justificación de ingresos del socio?	13	43%	17	57%
20	¿La carpeta de crédito cuenta con la Justificación del patrimonio (Copia de escritura y pago de predio, copia de la matrícula de vehículo, títulos de propiedad, etc.) del socio?	25	83%	5	17%
21	¿La carpeta de crédito cuenta con la consulta de buro de crédito del socio?	30	100%	0	0%
22	¿La carpeta de crédito cuenta con la respectiva Revisión de las páginas judiciales del socio?	30	100%	0	0%
23	El socio mantiene más de una deuda en otras instituciones financieras.	20	67%	10	33%
24	El socio ha registrado morosidad en alguna	4	13%	26	87%

	de las instituciones en las cuales mantiene créditos				
25	¿Se da seguimiento al crédito colocado durante el tiempo establecido?	0	0%	30	100%
26	¿Existe evidencia del registro de la verificación de inversión realizada por el socio con el crédito que le fue otorgado?	0	0%	30	100%

Tabla 4. 33 Resultados del Check list aplicado a las carpetas de crédito de los socios de la COAC Indígena SAC Ltda.

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e Interpretación

El presente Check List se aplicó a las carpetas de crédito de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., para verificar el cumplimiento de políticas y procesos del otorgamiento de créditos, las carpetas verificadas corresponden al año 2015, debido a la magnitud y número de las carpetas se optó por evaluar a 30 carpetas, que fueron analizadas de manera aleatoria.

El 20% de las carpetas analizadas no contaba con las debidas firmas de los socios en el pagaré.

En el 77% de las carpetas revisadas se constató que la cooperativa no ha evaluado el riesgo que existe al otorgar los créditos.

El 27% de los socios posee un historial crediticio y este no es muy bueno debido a que en alguna ocasión presentó morosidad en el pago de las cuotas.

El 33% de los socios, o el cónyuge mantienen más de un crédito en otras instituciones financieras de modo que incrementan la probabilidad de caer en mora debido al sobreendeudamiento que presentan.

El 20% de los socios que han accedido al financiamiento en la institución han presentado dificultad para cumplir con sus obligaciones contraídas, esto se debe a que algunos socios mantienen créditos no solo en la propia institución sino también en otras entidades financieras, de modo que al socio le genera un

sobreendeudamiento que le dificulta cumplir con el pago oportuno de las cuotas en los plazos establecidos, ocasionándole además el pago de intereses y otros valores adicionales.

Al 27% de las solicitudes de crédito de los socios les faltan firmas y algunas de estas tienen tachones y enmendaduras en el llenado del documento, situación que infringe la política donde indica que los documentos presentados en la carpeta de crédito del socio deben ser llenados completamente y sin tachones o enmendaduras.

El 67% de las carpetas de los socios no cuentan con una justificación de ingresos como rol de pagos, certificado de trabajo, RUC, RISE patente del socio, esta evidencia se encontró en carpetas de socios que se dedican a la agricultura y al trabajo de campo en general, en donde es difícil determinar un ingreso fijo mensual, permitiendo únicamente estimar un valor aproximado por ingresos que no siempre se cumplirá, mientras que en el resto de carpetas si existe justificación de ingresos y evidencia que lo demuestre.

En el 100% de las carpetas sometidas a análisis se pudo constatar que no se da seguimiento al crédito colocado una vez que este ha sido desembolsado al cliente y tampoco se encontró evidencia escrita en la carpeta que demuestre que se haya verificado el destino del crédito.

4.1.1.3. Análisis de la entrevista

En relación a la entrevista realizada esta sirvió para conocer más detalles acerca de las variables en estudio.

La dificultad que encuentran para otorgar los créditos a los clientes es por falta de efectivo que muchas veces es causado por el impago o por el pago inoportuno de las cuotas que deben cancelar los socios que han accedido a un préstamo. Otra dificultad que se presenta al otorgar y colocar los créditos es por el sobreendeudamiento que registran algunos clientes y un patrimonio del cliente que no respalde los créditos solicitados.

En relación a otra pregunta, en la institución no existe un departamento de riesgos debidamente establecido, los entrevistados supieron manifestar que el ente de control

que los regula SEPS aún no ha determinado los lineamientos necesarios para su implementación y en el caso de la institución ellos delegaron a una persona responsable de los riesgos en la cooperativa.

En cuanto a los errores humanos que se cometen en el área de créditos los entrevistados manifestaron que la inadecuada aplicación de los indicadores para calificar al cliente es uno de los errores que se cometen con más frecuencia.

El talento humano que labora en el área de créditos no es capaz de detectar e identificar los riesgos muchas veces por el desconocimiento acerca del tema y la falta de capacitación continua.

Los entrevistados manifestaron que la alta cartera vencida y la dificultad para recuperar créditos se deben al incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito, como consecuencia del cometimiento de faltas a las políticas y deficiencias a los procesos de créditos que incrementan el riesgo operativo y por lo tanto el crecimiento acelerado de la cartera en mora.

4.1.2 Resultados respecto al análisis de la evaluación de la liquidez.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo que consiste en; “Determinar los niveles de liquidez a través de indicadores financieros en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Ciudad de Ambato para la identificación de recursos disponibles a la colocación de créditos” se elaboraron fichas de observación como se muestran a continuación, en ellas se evidencia cual ha sido el nivel de liquidez y las fluctuaciones que ha experimentado esta a través del tiempo como se muestra a continuación.

Indicadores de liquidez

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1
LIQUIDEZ COAC INDÍGENA SAC LTDA.

DESCRIPCIÓN	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS	RESPONSABLE	2015	Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016	PARAMETROS DE CONTROL (estándares de calidad)
Liquidez	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depositos a corto plazo}}$	Mensual	%	Balance general	Tesorería	17,37%	23,02%	24,95%	25,21%	23,86%	17,94%	13,40%	14% -16%

Tabla 4. 34 Liquidez de la COAC Indígena SAC Ltda.

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., SEPS

Elaborado por: Criollo A. (2016)

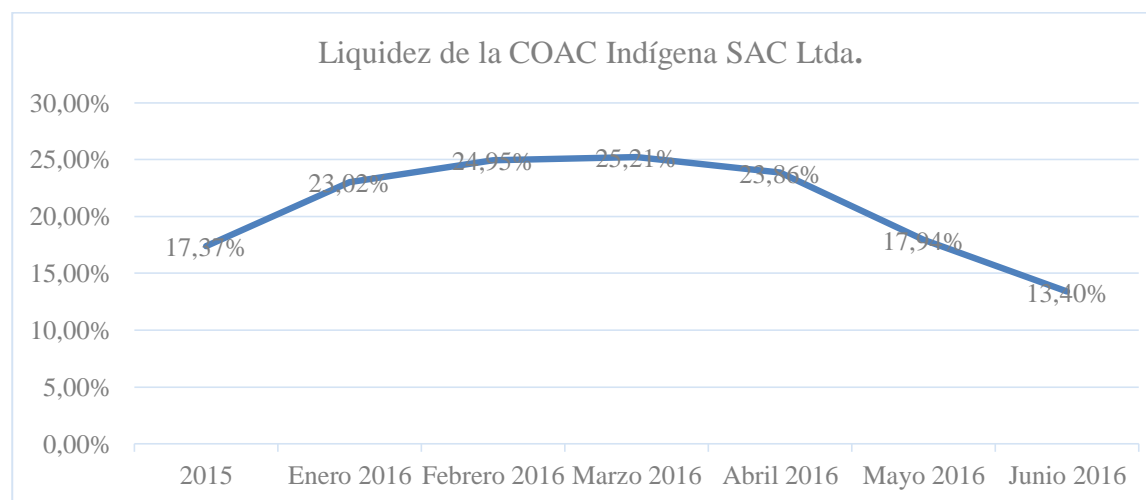


Gráfico 4. 33 Liquidez de la COAC Indígena SAC Ltda.

Fuente: Tabla 4.35

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

La Cooperativa durante el año 2015 alcanzó niveles de liquidez del 17,37% pero a inicios del 2016 en el mes de enero su nivel de liquidez empezó a subir y llegó a un índice de 23,02% hasta el mes de marzo del 2016 cuando alcanzó el 25,21% a partir de abril la liquidez tendió a bajar ubicándose en el mes de junio en un 13.40%.

De acuerdo a los parámetros de medición de liquidez establecidos por la cooperativa, señalan que la liquidez puede fluctuar entre el 14% y 16%, como se puede observar en la ficha de observación hasta el mes de mayo la cooperativa si cumple niveles aceptables de liquidez pero en el mes de junio la liquidez es inferior a la requerida por la institución por lo que de no mejorar este indicador en los próximos días la cooperativa tendrá que poner en marcha sus planes de contingencia para hacer frente a este evento.

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2
LIQUIDEZ ESTRUCTURAL

JUNIO 2016

DESCRIPCIÓN	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS	RESPONSABLE	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	PROYECCIÓN
Liquidez de primera línea	$\frac{\text{Total numerador de 1ra línea}}{\text{Total denominador de 1ra línea}}$	Diaria	%	Balance General	Tesorería	15%	14,00%	15,00%	14,44%	13,00%	14,82%

Tabla 4. 35 Liquidez estructural de primera línea

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda.

Elaborado por: Criollo A. (2016)

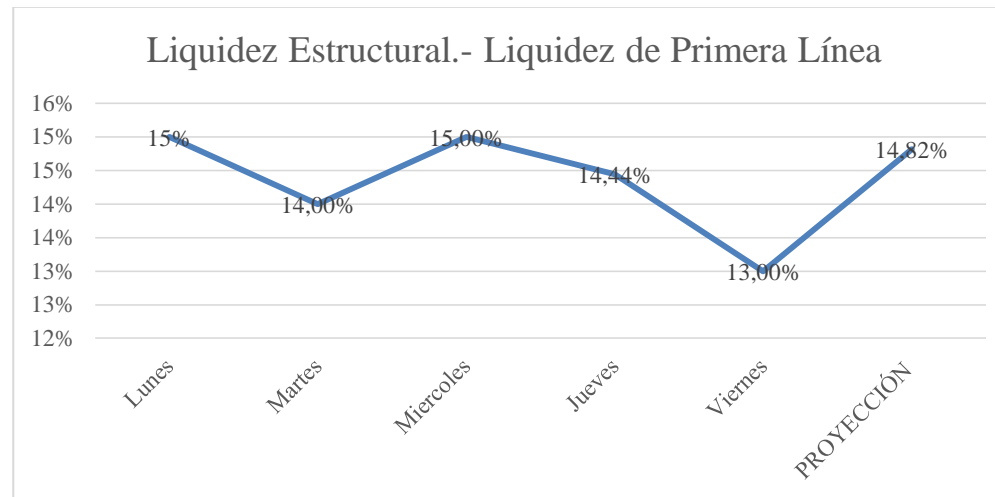


Gráfico 4. 34 Liquidez Estructural de Primera Línea

Fuente: Tabla 4.36

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

La Cooperativa durante el año 2016 específicamente en el mes de junio a empezado a calcular su liquidez estructural en este caso liquidez de primera línea que corresponde a un cálculo diario; para la representación gráfica se ha tomado como referencia el cálculo de una semana del mes de junio, en donde una vez analizados los datos se pudo observar que la misma se ubicó dentro de un rango de 15% al 13% teniendo un promedio semanal de 14% de acuerdo con una proyección realizada por la institución su meta es cumplir con un 14,82% de liquidez de primera línea diaria para continuar con el normal cumplimiento de sus obligaciones asía sus socios tanto en el corto como en el largo plazo. La liquidez mínima requerida por primera línea es 5,20%, lo cual indica que la cooperativa si posee un índice de liquidez aceptable.

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3
LIQUIDEZ ESTRUCTURAL

JUNIO 2016

DESCRIPCIÓN	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS	RESPONSABLE	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	PROYECCIÓN
Liquidez de segunda línea	$\frac{\text{Total numerador de 2da línea}}{\text{Total denominador de 2da línea}}$	Mensual	%	Balance General	Tesorería	24,51%	25,13%	25,54%	25,34%	24,38%	24,99%

Tabla 4. 36 Liquidez estructural de Segunda Línea

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda.

Elaborado por: Criollo A. (2016)

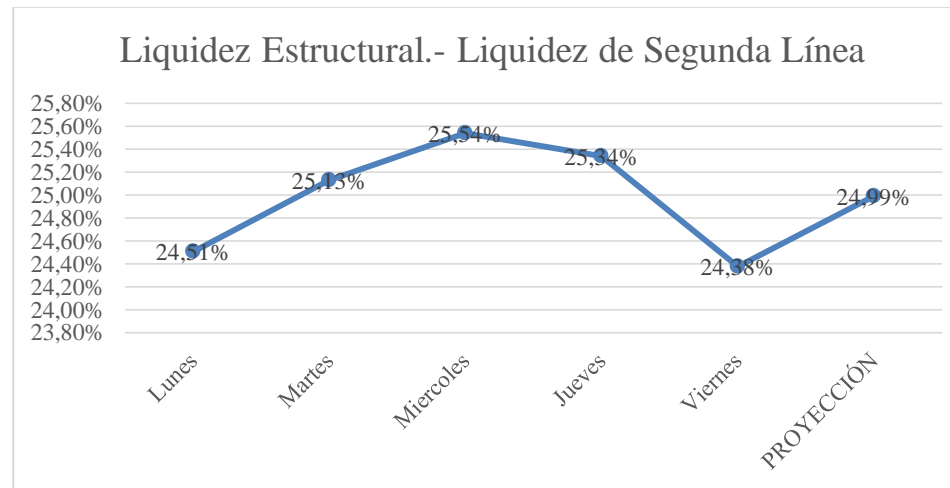


Gráfico 4. 35 Liquidez estructural de Segunda línea

Fuente: Tabla 4.37

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

La Cooperativa durante el año 2016 específicamente en el mes de junio a empezado a calcular su liquidez estructural en este caso liquidez de segunda línea que corresponde a un cálculo diario; para la representación gráfica se ha tomado como referencia el cálculo de una semana del mes de junio, en donde una vez analizados los datos se pudo observar que la misma se ubicó dentro de un rango de 25,54% al 23,34% teniendo un promedio semanal de 24,98% de acuerdo con una proyección realizada por la institución su meta es cumplir con un 24,99% de liquidez de segunda línea diaria para continuar con el normal cumplimiento de sus obligaciones asía sus socios tanto en el corto como en el largo plazo. La liquidez mínima requerida por segunda línea es 6,51%, lo cual indica que la cooperativa si posee un índice de liquidez aceptable.

**FICHA DE OBSERVACIÓN N° 4
 REPORTE DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

DESCRIPCIÓN	FORMA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD DE CÁLCULO	FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS	RESPONSABLE	AÑO 2016						
						DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Colocación de créditos	Sumatoria de los montos colocados en consumo prioritario y microcredito al mes	Dólares	Mensual	Reporte de adjudicación de cartera	Tesorería	\$ 433.891,24	\$ 695.773,00	\$ 960.074,00	\$ 1.394.710,37	\$ 1.484.109,75	\$ 1.932.161,95	\$ 1.916.756,37

Tabla 4. 37 Créditos colocados
Fuente: COAC Indígena SAC Ltda.
Elaborado por: Criollo A. (2016)

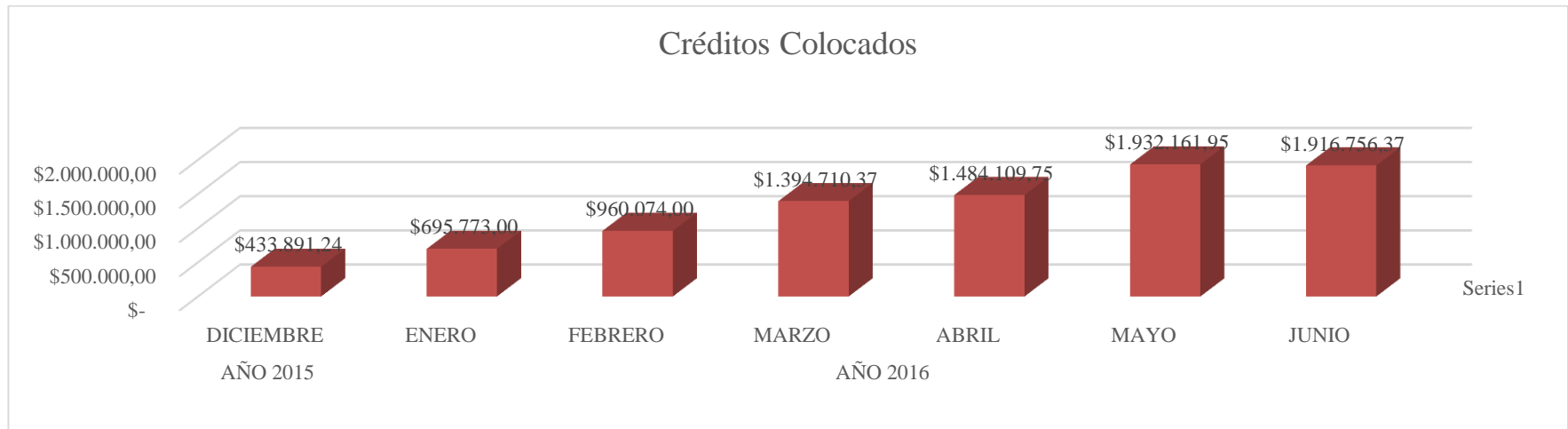


Gráfico 4. 36 Créditos colocados
Fuente: Tabla 4.38
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la cooperativa en el mes de diciembre de 2015 la cooperativa colocó el monto de créditos de \$ 433.891,24, para el año 2016 este monto empezó a subir de \$ 695.773,00 en el mes de enero a \$ 1.932.161,95 en el mes de mayo, mientras que para el mes de junio se registra un descenso en el monto colocado de créditos en donde la cifra llegó a 1.916.756,37.

Existe una relación entre la liquidez y el monto de créditos colocados debido a que si la liquidez sube también se incrementa el monto de créditos colocados porque existe mayor circulante que necesita ser invertido para generar réditos para la institución, caso contrario de bajar el nivel de liquidez también el monto de créditos colocados tiende a bajar como se puede observar.

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 5
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
AÑO 2015

Flujos de efectivo por:	
Actividades de operación	
Efectivo neto provisto en actividades de operación	\$ 336.387,87
Actividades de inversión	
Efectivo utilizado en actividades de inversión	\$ 268.388,34
Actividades de financiamiento	
Efectivo provisto por actividades de financiamiento	\$ (651.947,68)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto	\$ (47.171,47)
Efectivo y sus equivalentes al principio del período	\$ 5.278.413,69
Efectivo y equivalentes al final del período	\$ 5.231.242,22

Tabla 4. 38 Flujos de efectivo 2015

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda.

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Análisis e interpretación

El estado de flujo de efectivo le ha permitido a la cooperativa presentar de manera significativa y resumida las entradas y salidas de recursos monetarios efectuados durante un periodo fiscal. A través del estado se ha podido apreciar que los flujos de efectivo por actividades de operación e inversión son positivos lo que evidencia que estas actividades generaron efectivo para poder cubrir las obligaciones y necesidades de efectivo requerido por parte de sus socios y de la institución para continuar con su normal desenvolvimiento.

Por otro lado las actividades de financiamiento utilizaron efectivo por encima del flujo de operaciones e inversión, lo que finalmente produjo una reducción de saldo del efectivo en \$ 47.171,47.

4.1.3 Triangulación Hermenéutica

En este punto se procede a realizar una Triangulación Hermenéutica del análisis de las variables de la hipótesis, en relación a los resultados obtenidos en la investigación. La triangulación según Denzin (1970) (citado por Pereira, 2007) “es la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular.”

Y se denomina hermenéutica porque “se pone en relieve la importancia de la capacidad interpretativa del investigador para cruzar la información por cada estamento o categoría” (Villarreal, 2010)

De acuerdo con Cisterna (2005) el proceso de triangulación hermenéutica se entenderá como “la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación.”

La triangulación de la información es un acto que se realiza una vez que ha concluido el trabajo de recopilación de la información. Para el autor esta acción considera los siguientes pasos: “seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo; triangular la información por cada estamento; triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos (...)”

Para el análisis de datos del presente estudio se llevará a cabo el desarrollo de la triangulación hermenéutica debido a que se aplicó distintos métodos y técnicas para recabar la información en la cooperativa, lo que ayudará a determinar la relación entre variables de acuerdo al análisis y criterio interpretativo de la investigadora.

Triangulación Hermenéutica		
Análisis del Riesgo Operativo	Análisis de la Liquidez	Juicio del investigador en base a los resultados.
<p>El análisis del riesgo operativo a través de la aplicación de la encuesta permitió llegar a establecer que la cooperativa no cuenta con un departamento de riesgos formalmente establecido que tenga a su cargo el diseño de herramientas y metodologías para gestión y administración del riesgo operativo.</p> <p>Los riesgos que más se han gestionado en la cooperativa son los riesgos de liquidez y riesgos de crédito mientras que el riesgo operativo no ha sido gestionado ya que la cooperativa no ha diseñado procedimientos, estrategias, controles y límites de exposición al riesgo para reducir el impacto financiero y la probabilidad de ocurrencia del riesgo.</p> <p>Los factores de riesgo operativo que han</p>	<p>Una vez analizado el indicador de liquidez en la cooperativa se precisa que la liquidez durante el lapso del primer semestre del año 2016 ha experimentado fluctuaciones debido a que durante este tiempo la liquidez tendió a bajar por el nivel bajo de recaudaciones situación que además ha influido en el nivel de colocación de créditos según el resultado de las encuestas realizadas en la institución. Hasta mayo de 2016 el indicador de liquidez se ubicó en 17,94% manteniéndose en un nivel aceptable en relación con su parámetro de medición que fluctúa entre el 16% y 14%. De registrar niveles de liquidez inferiores al 14% la cooperativa debería poner en marcha sus planes de contingencia para</p>	<p>El riesgo operativo al igual que otros riesgos necesita ser gestionado con la misma importancia debido a que su impacto financiero en la cooperativa puede llegar a ser muy representativo llegando a afectar incluso a la continuidad del negocio.</p> <p>La gestión de riesgos juega un papel importante y determinante en la cooperativa así como la implantación de un departamento de riesgo formalmente establecido que tenga a su cargo la implantación de políticas, controles, metodologías, estrategias, límites de exposición al riesgo, y demás herramientas que contribuyan a reducir el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo. Como se puede evidenciar en el análisis realizado a</p>

provocado pérdidas financieras en el área de créditos son los correspondientes a procesos y personas que han ocasionado la ocurrencia de eventos de riesgo tales como deficiencias en la ejecución del análisis de la capacidad de pago de los socios, ineficiencia la introducir datos al scoring, error al registrar las transacciones, acciones acompañadas de un débil control interno llevado a cabo dentro de la cooperativa. El talento humano que labora en la cooperativa no es capaz de identificar eventos de riesgo operativo debido al bajo nivel de conocimientos y experiencia en el manejo de riesgos, de modo que dificulta el planteamiento de acciones encaminadas a mitigar el riesgo.

En la verificación de las carpetas a través del check list se observó que algunas de las solicitudes de crédito estaban con tachones y enmendaduras y otras no contaban con las debidas firmas al igual que algunos pagares.

hacer frente a esta eventual situación.

En el estado de flujo de efectivo del año 2015 se ha podido apreciar que los flujos de efectivo por actividades de operación e inversión son positivos lo que evidencia que estas actividades generaron efectivo para poder cubrir las obligaciones y necesidades de efectivo requerido por parte de sus socios y de la institución para continuar con su normal desenvolvimiento.

Por otro lado las actividades de financiamiento utilizaron efectivo por encima del flujo de operaciones e inversión, lo que finalmente produjo una reducción de saldo del efectivo en \$47.171,47.

De acuerdo con los datos obtenidos en la cooperativa el monto de colocaciones en

las variables de estudio los factores del riesgo operativo que han llegado a provocar pérdidas financieras en la cooperativa corresponden en su mayoría a las deficiencias y fallas cometidas al mapa de procesos y personas que laboran en el área de créditos; el incumplimiento de procesos, políticas y procedimientos dentro del marco de otorgamiento, recuperación y seguimiento de los créditos así como el error y negligencia del talento humano cometido. Además del limitado análisis por parte de los oficiales de crédito previo al otorgamiento de crédito, el sobreendeudamiento de los clientes, el inadecuado análisis de la relación cuota liquidez del socio, el limitado control antes, durante y después de la ocurrencia de los hechos ha ocasionado una inadecuada gestión en la colocación de los créditos dificultando el cobro y recuperación de los mismos e incrementando la cartera vencida y

Algunos socios no poseían un historial o calificación crediticia que denote que el socio es confiable y por lo tanto sea seguro otorgarle el financiamiento.

Se pudo observar además que algunos socios o sus cónyuges mantenían deudas en la propia cooperativa y en otras instituciones financieras, lo cual les generaba un sobreendeudamiento y dificultad en el cumplimiento oportuno de las cuotas de cancelación del crédito, deteriorando su calificación crediticia, y generándole el pago de intereses.

En gran parte de las carpetas se observó que no tenían una justificación de ingresos, esta evidencia se encontró en carpetas de socios que se dedican a labores agrícolas en donde no perciben un ingreso fijo cada mes, lo cual dificulta la evaluación de la capacidad de pago

la institución también ha fluctuado. La cooperativa en el año 2015 había colocado la cantidad de \$ 433.891,24, para el año 2016 este monto empezó a subir de \$ 695.773,00 en el mes de enero a \$ 1.932.161,95 en el mes de mayo, mientras que para el mes de junio se registra un descenso en el monto colocado de créditos en donde la cifra llegó a 1.916.756,37.

la morosidad de los socios, reduciendo los flujos de efectivo diarios en la cooperativa y los niveles de liquidez que finalmente terminan en la reducción del monto de créditos que se coloca mensualmente.

<p>del socio previo al otorgamiento del crédito.</p> <p>Además se constató que no se da seguimiento a los créditos desembolsados a los clientes por lo tanto no se encontró evidencia escrita del desarrollo de esta tarea en las carpetas revisadas.</p>		
---	--	--

Tabla 4. 39 Triangulación Hermenéutica de las variables del estudio de caso

Fuente: Encuesta, Check List, Entrevista, Fichas de observación

Elaborado por: Criollo A. (2016)

De acuerdo con la triangulación hermenéutica desarrolla para verificar la hipótesis se determina que, el riesgo operativo en el área de créditos influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., de la ciudad de Ambato.

4.2 Conclusiones

Una vez analizados los resultados de la investigación que permiten evidenciar el caso en estudio se concluye:

- La cooperativa no posee un departamento de riesgos establecido y no ha diseñado herramientas, metodologías y procesos necesarias para la gestión del riesgo operativo tampoco ha definido límites de exposición y controles internos para reducir la probabilidad e impacto del riesgo al que se encuentra expuesta el área de créditos de la institución.
- Los factores y eventos de riesgo operativo que han ocasionado pérdidas financieras en el área de créditos son el error cometido por el talento humano al registrar las transacciones de los créditos en las cuentas correspondientes, el deficiente análisis a la capacidad de pago del socio que los oficiales de crédito realizan previo el otorgamiento del crédito, y la falta de seguimiento a los créditos colocados han elevado la posibilidad de que el crédito caiga en mora de modo que la cartera vencida presente dificultad de recuperación. Además los procesos para colocar los créditos específicamente al solicitar avalúo para créditos hipotecarios y el ingreso de datos al scoring son deficientes.
- El talento humano no tiene suficiente instrucción acerca de riesgos y su gestión de manera que desconocen la importancia de informar al responsable de riesgos el cometimiento de errores en el registro de las transacciones de crédito o las faltas a los procesos de crédito en que han incurrido ya sea de manera involuntaria.
- La cooperativa no ha difundido ni socializado entre los colaboradores del área de créditos el manual de control interno en consecuencia se puede notar una debilidad de control en el análisis del contenido de las carpetas de los socios que solicitan un crédito, detectándose en las mismas solicitudes sin firmas, con tachones o enmendaduras, documentos personales del socio desactualizados y ausencia de documentos que demuestren los ingresos de los socios para evaluar la capacidad de pago.

- La institución ha experimentado una reducción representativa de liquidez ubicándose en el mes de junio del 2016 en 13,40% un indicador inferior al 14% establecido por la cooperativa debido a los bajos niveles de recaudación diaria influenciada por el pago inoportuno de las cuotas de los socios, afectando directamente al nivel de créditos colocados.

4.3 Recomendaciones

- Se recomienda elaborar un modelo operativo para la gestión de los eventos de riesgo operativo que permitan mitigar las faltas y deficiencias encontradas en el análisis a los factores, así como los controles internos necesarios el tratamiento del riesgo y contribuir al mejoramiento de los niveles de liquidez de la institución y al cumplimiento de objetivos y metas propuestas.
- Capacitar continuamente al talento humano que labora en el área de créditos en cuanto a funciones que deben desempeñar en su cargo, responsabilidades contraídas con la institución, cambios reglamentarios que se den dentro de la institución o en el ámbito nacional, uso los recursos informáticos para agilizar y asegurar que los datos introducidos en el scoring de evaluación del cliente sean confiables y lograr eficiencia en el uso de los recursos que manejan la institución y eficacia en el cumplimiento de sus metas como departamento. Además de promover una cultura de riesgo y control a través de charlas, cursos y los talleres en donde se difunda entre todos los colaboradores la importancia de gestionar los riesgos como también dotarlos de las herramientas diseñadas, para que la participación en dicha gestión sea más provechosa y enriquecedora.
- Evaluar la eficiencia eficacia y calidad del talento humano que labora en el área de créditos de la institución a través de indicadores de gestión que permitan determinar si el talento humano es o no apto para desempeñar el cargo.
- Socializar el manual de control interno al área de créditos y asignar responsables en cada departamento de hacer cumplir los controles internos

establecidos, además de controlar las actividades, tareas y funciones de los oficiales de crédito antes, durante y después de los procesos de colocación otorgamiento y seguimiento de los créditos, para evitar que el talento humano llegue a cometer errores en el análisis financiero de los clientes o faltas graves a las políticas o normas regulatorias.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Modelo de Gestión de Riesgo Operativo para el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., de la ciudad de Ambato.

5.1 Metodología de la propuesta de solución

Para el desarrollo de la propuesta del análisis de caso en estudio se empleará la modalidad de investigación Bibliográfica – Documental y de Campo. La Investigación Bibliográfica - Documental se empleará para buscar a través de fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas, publicaciones entre otras fuentes las herramientas que se pueden utilizar para crear un modelo de gestión del riesgo operativo en instituciones financieras y de esta manera tener una visión más clara acerca de la propuesta que se desarrollará para la solución de la problemática detectada en el diagnóstico de la investigación. La investigación de campo es otra modalidad de investigación que se empleará para el desarrollo de la propuesta de manera que al tener contacto directo con la realidad de la cooperativa en cuanto a la gestión del riesgo operativo, permitirá identificar y determinar las medidas correctivas y controles necesarios para la mitigación y monitoreo del riesgo operativo.

En relación al enfoque de la propuesta de solución empezará tomando un enfoque cualitativo porque para la identificación de los factores de riesgo operativo es necesario llevar un inventario en donde se verifique la fecha de ocurrencia de los eventos, tipo de evento, el factor de riesgo operativo, el proceso donde se registró la falla o deficiencia entre otros. Posteriormente la investigación tomará un enfoque cuantitativo porque es imprescindible medir el impacto, probabilidad, severidad del riesgo y la respuesta al riesgo detectado.

El nivel de investigación de la propuesta será descriptivo de manera que se podrá describir de manera más detallada la herramienta que se utilizara como modelo para la gestión del riesgo operativo detectado en el área de créditos de la cooperativa.

5.2 Objetivos

5.2.1 General

- Contribuir con un modelo que apoye la gestión del riesgo operativo presente en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda. para el adecuado cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

5.2.2 Específicos

- Identificar la estructura organizacional para la determinación del modelo de gestión del riesgo operativo.
- Diseñar el modelo de gestión del Riesgo Operativo para la identificación, medición, control, mitigación y monitoreo de los riesgos operativos en el área de créditos de la cooperativa.
- Aplicar el modelo de gestión del Riesgo Operativo para solución de los eventos de riesgo detectados en el área de créditos.
- Socializar la herramienta diseñada para la gestión del riesgo operativo en la cooperativa.

5.3 Modelo Operativo

N°	FASE	RESPONSABLE	PLAZO
I	<p>Identificación de la estructura organizacional para la gestión del Riesgo Operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo de administración. • Consejo de Vigilancia. • Comité de Administración Integral de Riesgos. • Unidad de Riesgos. 	Investigadora	Del 18 al 22 de Julio de 2016.
II	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del modelo de gestión del Riesgo Operativo. • Identificación del riesgo operativo detectado en el diagnóstico . • Medición del riesgo a través de un mapa de riesgos. • Control del riesgo a través de actividades de control. • Mitigación del riesgo a través de un plan de acción. • Monitoreo del riesgo. 	Investigadora	Del 25 al 29 de Julio de 2016
III	Aplicación del modelo de gestión del Riesgo Operativo para solución de la problemática detectada.	Investigadora	Del 1 al 5 de Agosto de 2016
IV	Socialización de la propuesta.	Investigadora	Del 8 al 11 de Agosto de 2016

Tabla 5. 1 Modelo operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Desarrollo de la Propuesta de Solución

5.3.1 Fase I

Identificación de la estructura organizacional para la gestión del Riesgo Operativo.

Estructura organizacional

Para una eficaz gestión de riesgos se debe contar con un estructura organizacional sólida y bien definida que permita llevar a cabo la administración del modelo de gestión del riesgo operativo.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., correspondiente al segmento 2, de acuerdo con la SEPS, la institución debe contar con la siguiente estructura organizacional.

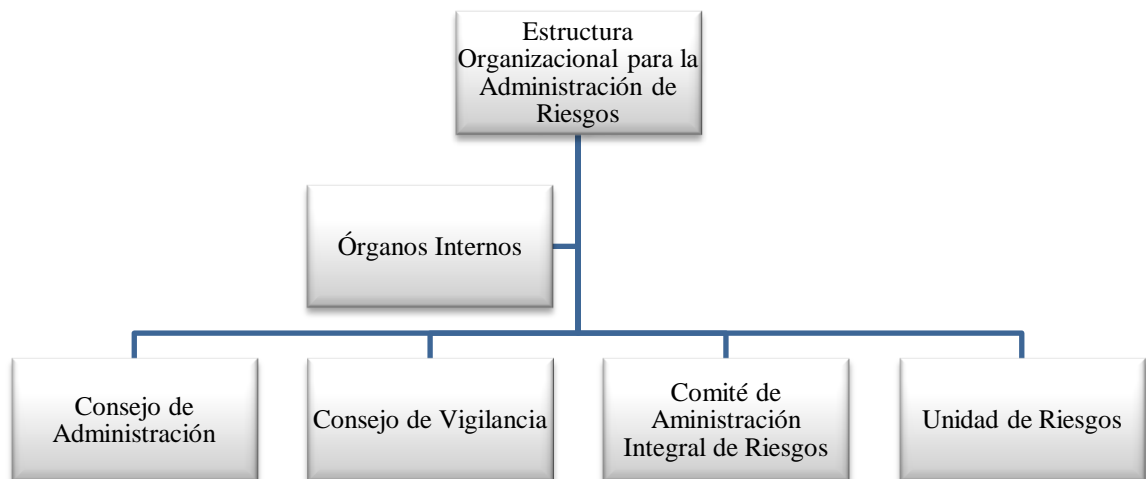


Gráfico 5. 1 Estructura Organizacional para la administración de Riesgos

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Responsabilidades en la Administración de Riesgos:

Consejo de Administración

- El consejo de administración aprobará las políticas, procesos, procedimientos, estrategias, controles relacionados al riesgo operativo.
- Designará al vocal que será miembro del comité de Administración Integral de riesgos.
- Conocer y aprobar los informes y recomendaciones que presente el comité de Administración Integral de Riesgos. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Consejo de vigilancia

- El consejo de vigilancia verificará que el comité de administración Integral de riesgos cumpla con sus funciones y responsabilidades asignadas.
- Verificará que la unidad de riesgos cumplan y hagan cumplir de manera correcta y oportuna las políticas, metodologías o estrategias, controles para la correcta administración del riesgo operativo.
- Verificará además que el auditor interno realice la evaluación de la aplicación de las normas establecidas y de los controles establecidos para el tratamiento del riesgo operativo. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Comité de Administración Integral de Riesgos

El comité de Administración Integral de Riesgos deberá proponer y recomendar al consejo de administración para su aprobación las políticas, procesos, procedimientos, estrategias, acciones de control para la administración del riesgo operativo.

- Las metodologías y límites de exposición del riesgo operativo.

- Informe sobre calificación de activos de riesgo e informe de riesgo operativo acerca de nuevos productos.
- Elaboración de un matriz de riesgo operativo.
- Informe de cumplimiento mensual acerca de las políticas, límites de severidad del riesgo operativo, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias para la gestión del riesgo operativo.
- Elaborar un Manual de Administración Integral de Riesgos.
- Elaborar un Plan de continuidad del negocio el cual además deberá estar difundido entre todos los colaboradores y debidamente implementado.
- Para poder sesionar deberán estar al menos dos de los tres miembros, en caso de haber participación de funcionarios de las áreas del negocio estos no tendrán derecho a voto.
- El comité sesionara de forma mensual para tratar asuntos relacionados con la gestión del riesgo operativo. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Miembros del Comité de Administración Integral de Riesgos

La cooperativa deberá contar con un Comité de Administración Integral de Riesgos, dentro del comité los miembros que pasen a formar parte de este, tendrán derecho a voz y voto. Entre los aspectos generales:

Miembros del Comité de Administración integral de riesgos.	Vocal del Consejo de Administración
	Gerente
	Responsable de la Unidad de Riesgos

Tabla 5. 2 Miembros del Comité de Administración Integral de Riesgos

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Vocal del Consejo de Administración

- Presidirá el Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Deberá tener título de tercer nivel en áreas como administración, sistemas, finanzas, economía, contabilidad.

Gerente

- Su participación dentro del comité de administración integral de riesgos tendrá voz y voto en las decisiones que se tomen en cuanto a la aprobación de las metodologías, estrategias, procesos para gestión del riesgo operativo en la cooperativa.

Unidad de Riesgos: Aspectos generales

- La unidad de riesgos deberá tener el mismo nivel jerárquico que las demás áreas de negocio y será independiente de las otras áreas.
- Las funciones de la responsable de la unidad de riesgos estarán relacionadas con la administración y gestión del riesgo operativo.
- La Unidad de Riesgos actuará en calidad de secretario técnico del Comité de Administración Integral de Riesgos.
- El secretario técnico elaborará y mantendrá un archivo con las actas de sesión del comité en donde constará la fecha y la numeración correspondiente.
- El o la Responsable de la unidad de riesgos deberán tener título de tercer nivel en áreas como administración, sistemas, finanzas, economía, contabilidad. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Unidad de Riesgos: Funciones

N°	Funciones
1	<p>Elaborar y poner en consideración del comité de administración integral de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las propuestas de políticas, procesos y estrategias para la administración del riesgo operativo. b) Las propuestas de metodología y procedimientos para la administración integral de riesgos. c) Los límites de exposición al riesgo operativo. d) El informe sobre calificación de activos de riesgo. e) El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios f) La matriz de riesgos. g) Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración del riesgo operativo. h) El manual de administración integral de riesgos. i) El plan de continuidad y contingencia del negocio.
2	<p>Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.</p>
3	<p>Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración del riesgo operativo.</p>
4	<p>Levantar y custodiar las actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgos.</p>
5	<p>Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar eficientemente metodologías propias de la administración integral de riesgos.</p>
6	<p>Implementar estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad, a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos.</p>
7	<p>Las demás que determine el comité de administración integral de riesgos o las políticas internas de la entidad.</p>

Tabla 5. 3 Funciones de la Unidad de Riesgos

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Elaborado por: Criollo A. (2016)

5.3.2 Fase II

Diseño del modelo de Gestión del Riesgo Operativo.

Para diseñar el modelo de gestión del Riesgo Operativo es imprescindible definir en primera instancia que comprende la gestión de riesgos y los componentes de la misma, definir al riesgo operativo y a la Matriz de Riesgo Operativo. El Riesgo Operativo detectado en el área de créditos de la cooperativa será administrado a través de un modelo de gestión del riesgo este modelo incluye el diseño y elaboración de una Matriz de Riesgo Operativo, en donde se podrá evidenciar cada una de las etapas que comprende la gestión de riesgos.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos implica plantear procesos para evitar riesgos y controlar los riesgos que ya se han presentado e identificado para así evitar pérdidas inesperadas y de esta manera no afectar el cumplimiento de los objetivos además de constituirse como una herramienta para mejorar la toma de decisiones y la generación de estrategias operacionales oportunas. El proceso de gestión de riesgos constituye una serie de pasos o actividades que implica la identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y divulgación que realizada de manera eficiente y oportuna ayudará a la organización a reducir su exposición a los riesgos. Este proceso requiere de la participación de todo el personal y del monitoreo permanente por parte de la administración durante todo el proceso.

La gestión de riesgos incluye una serie de etapas o procesos las cuales están encaminadas a mitigar la ocurrencia de eventos de riesgo operativo así como la posibilidad de materialidad del riesgo en la cooperativa. Las etapas son las siguientes:

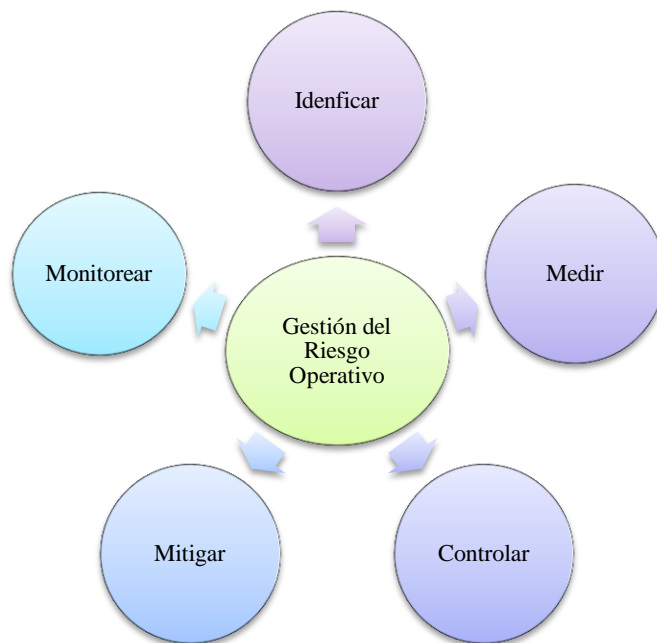


Gráfico 5. 2 Etapas de la Gestión del Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Riesgo operativo

El riesgo operativo es la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras producto de fallas o deficiencias de los diferentes factores tales como fallas de las personas, faltas en los procesos internos o de la tecnología estas pérdidas también pueden darse por factores externos. Se incluye el riesgo legal.

Matriz de Riesgo Operativo

Es una herramienta que permite el adecuado control y gestión del riesgo operativo en donde se identifican los factores y el detalle del evento de riesgo operativo detectado en el área de créditos de la institución además permite la cuantificación, mitigación y monitoreo de los riesgos operativos, posibilitando al responsable de riesgos el establecimiento de controles necesarios para su tratamiento de acuerdo a la calificación del riesgo obtenida.

Identificación del Riesgo Operativo en la Matriz

La etapa de identificación del riesgo operativo consiste en la utilización de herramientas como el registro de eventos de riesgo operativo que permita detallar los riesgos operativos existentes en cada operación, proceso o área de la cooperativa, para realizar tal registro es apropiado realizar mesas de discusión de manera periódica entre los jefes departamentales, el gerente, la responsable de la unidad de riesgos y auditor, realizar check list, entrevistas, y cuestionarios para lograr recabar la información necesaria, y lograr crear un registro de eventos de riesgo operativo más acorde con la realidad de la institución.

EL diagnóstico llevado a cabo en el capítulo tres del presente análisis de caso permitió identificar los factores de riesgo operativo presentes en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., esta información se logró recabar a través de herramientas tales como, entrevistas al talento humano involucrado en cada uno de los procesos de crédito, fichas de observación, check list y encuestas. Para la identificación del riesgo en la Matriz de Riesgo Operativo se deben identificar los siguientes campos los cuales se basan en la matriz para el registro de riesgo operativo que presenta la Superintendencia de Bancos, la misma que sirvió como guía.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO											
FECHA DEL EVENTO	DETALLE DEL EVENTO	FALLA O INSUFICIENCIA	LÍNEA DE NEGOCIO	PROCESO	TIPO DE PROCESO	PROCESO CRÍTICO (SI / NO)	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE EVENTO	FACTOR DE RIESGO OPERATIVO

Tabla 5. 4 Identificación del Riesgo Operativo

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

- **Fecha del evento**

En esta casilla se debe ingresar la fecha en la que se registró el evento de riesgo operativo en el área de créditos de la cooperativa.

- **Detalle del evento**

Ingresar la información relacionada con el detalle del evento de riesgo operativo reportado en el área de créditos de la cooperativa. Algunos eventos de riesgo operativo a los que se encuentra expuesta el área de créditos de la cooperativa son:

Eventos de Riesgo Operativo	Probabilidad de ocurrencia	Descripción
Inadecuada segregación de funciones	2	Bajo
Error cometido por el talento humano en el cálculo de la relación cuota liquidez del socio.	4	Alto
Insuficiencia del personal o personal con destrezas inadecuadas.	1	Muy Bajo
Inadecuada contratación del personal	1	Muy Bajo
Inadecuada capacitación y entrenamiento al talento humano.	3	Medio
Errores en el registro de las transacciones.	3	Medio
Inadecuada documentación de transacciones.	2	Bajo
Incumplimiento de políticas y procedimientos para seguimiento de cartera.	3	Medio
Omisión de procedimientos para otorgamiento de créditos.	3	Medio
Incumplimiento con el presupuesto planeado.	3	Medio
Errores en el desarrollo e implementación de sistemas y su compatibilidad e integración.	3	Medio
Problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología	3	Medio
Fallas o interrupción de los sistemas informáticos.	2	Bajo

Robos	1	Muy Bajo
Desastres naturales.	1	Muy Bajo

Tabla 5. 5 Eventos de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

- **Falla o insuficiencia**

Especificar el problema que ocasionó el evento indicado. En los que fuere el caso considerar las fallas o insuficiencias de orden legal.

- **Línea de negocio**

Se debe ingresar el nombre de la línea de negocio a la que fue asignado el Proceso en donde se produjo el evento reportado. En la cooperativa se pueden apreciar dos líneas de negocio las cuales son créditos de consumo y microcrédito.

- **Proceso**

Se deberá ingresar el nombre del proceso en donde se produjo el evento reportado.

- **Tipo de proceso**

Se deberá indicar si el proceso es:

- Proceso Gobernante
- Proceso Productivo
- Proceso de Apoyo

Procesos gobernantes o estratégicos

Los procesos gobernantes o denominados también estratégicos son aquellos que proporcionan la orientación a los demás procesos para poder cumplir con los objetivos y metas propuestas y con las estrategias planteadas, estos son realizados por la gerencia a través del gerente, por la administración integral de riesgos y por auditoría interna de la institución.

Procesos productivos, fundamentales u operativos.

Los procesos productivos, fundamentales u operativos como también se los denomina son aquellos procesos que tienen que ver con los lineamientos y controles para que se lleven a cabo las actividades y así los servicios brindados al cliente sean de calidad, estos procesos están relacionados con la cadena de valor, en el caso de la cooperativa los procesos productivos son el servicio al cliente, atención en ventanillas, captaciones a plazo fijo y crédito a los socios.

Procesos habilitantes, de soporte o apoyo

Los procesos habilitantes, de soporte o apoyo son aquellos que sirven de ayuda a los procesos gobernantes y productivos, los procesos de soporte que brindan apoyo a la cooperativa son los relacionados con la tecnología y los sistemas de información, operaciones, administrativos y financieros, legal, cada uno a través de las herramientas que proporciona mejora la eficiencia y eficacia en la cooperativa.

Proceso crítico SI/NO

Se debe identificar SI es o NO un proceso crítico.

Un proceso crítico es un proceso indispensable para que la cooperativa continúe en marcha al igual que sus operaciones normales, cuando su aplicación es deficiente puede ocasionar un fuerte impacto financiero para la cooperativa.

- **Objetivo**

Determinar cuál es el objetivo del proceso.

- **Alcance**

Identificar el alcance que perseguía el proceso en donde se produjo el evento reportado.

- **Responsable**

Identificar el responsable del proceso en donde se produjo el evento reportado.

- **Tipo de evento**

Para poder identificar el tipo de evento es esencial conceptualizar que es un evento de riesgo operativo. El evento de riesgo operativo es un hecho que puede terminar en pérdidas financieras para la cooperativa.

En este casillero se deberá ingresar el tipo de evento en función de la categoría del evento definido en el Artículo 8. Del Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero expedido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Los tipos de eventos son los siguientes:

- ❖ Fraude interno;
 - ❖ Fraude externo;
 - ❖ Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo;
 - ❖ Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio;
 - ❖ Daños a los activos físicos;
 - ❖ Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información;
 - ❖ Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.
- **Factor de riesgo operativo**

Un factor de riesgo operativo se puede denominar como el origen de un evento de riesgo o la causa que provocó el evento.

Los factores de riesgo operativo son:

- **Procesos**

Los procesos son el conjunto de actividades encaminadas a brindar a los clientes servicios de calidad.

- **Personas**

Es el talento humano que labora en la cooperativa que involucra al área de créditos de la institución.

- **Tecnología de Información**

La tecnología de información se constituye como el conjunto de herramientas que permiten llevar a cabo la adecuada administración de la información que se genera en la cooperativa; incluye el hardware, software, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, redes, multimedia etc.

- **Eventos Externos**

Los eventos externos son eventos ajenos al control de la cooperativa pero con un fuerte impacto para la institución pudiendo llegar a alterar el normal desarrollo de las actividades y tareas diarias; incluye eventos como la ocurrencia de desastres naturales, fraudes externos, políticas demasiado cambiantes que generen inestabilidad económica, atentados, robos etc. Para minimizar el efecto de la ocurrencia de tales eventos la cooperativa deberá contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio formalmente establecidos y adecuadamente difundidos entre todo el talento humano involucrado en el área de créditos.

Medición del Riesgo Operativo en la Matriz

El siguiente paso para la gestión del riesgo operativo es la medición del riesgo para lo cual se debe cuantificar el impacto financiero y el nivel de riesgo operativo aceptado por la cooperativa en base al tamaño y naturaleza de las operaciones de la institución. Para poder llevar a cabo la medición del riesgo se procederá a elaborar un mapa de riesgos en donde se podrá identificar la probabilidad e impacto del riesgo en base a colores y parámetros de calificación.

Mapa de riesgos

Es una herramienta que permite identificar la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y el impacto que tendría en la institución de llegar a materializarse el riesgo operativo.

Estructura del mapa de riesgos

Para poder elaborar el mapa de riesgos primero se deberá establecer los criterios que contendrá el mapa.

- ✓ Probabilidad
- ✓ Impacto
- ✓ Cálculo del riesgo
- ✓ Definición de la escala de colores
- ✓ Elaboración del Mapa de riesgos

- **Probabilidad**

Se constituye como la posibilidad de que el riesgo se materialice, suponiendo que no estén establecidos los controles o la mitigación. Para poder fijar la probabilidad de ocurrencia de un determinado riesgo se debe asignar la puntuación y su detalle.

Como se muestra a continuación.

Puntuación	Descripción
1	Muy baja
2	Baja
3	Media
4	Alta
5	Muy alta

Tabla 5. 6 Probabilidad de ocurrencia
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Fijada la puntuación y descripción de la probabilidad de ocurrencia del riesgo es imprescindible detallar los parámetros para cada uno de las puntuaciones anteriormente descritas.

Puntuación	Descripción	Parámetros
1	Muy baja	Seria Excepcional que ocurra.
2	Baja	Es raro que suceda el factor de riesgo operativo
3	Media	Es posible que ocurra el factor de riesgo operativo alguna vez.
4	Alta	Muy probable que ocurra el factor de riesgo operativo mas de una vez.
5	Muy alta	Casi seguro que suceda el factor de riesgo operativo en algunas ocasiones.

Tabla 5. 7 Parámetros de Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

- **Impacto**

El impacto es considerado como la consecuencia de consolidarse el riesgo es decir cual es la repercusión en términos monetarios, o el efecto directo o indirecto sobre la cooperativa y sus objetivos.

Puntuación	Descripción
1	Insignificante
2	Pequeño
3	Moderado
4	Grande
5	Catastrófico

Tabla 5. 8 Puntuación del impacto del Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

De la reunión mantenida con el Jefe de Crédito de la cooperativa se pudo determinar el nivel de impacto financiero en la institución en donde se pudo definir criterios cuantitativos expresados en dólares, y así poder valorar la afectación en términos monetarios de llegar a materializarse algún evento de riesgo operativo en la cooperativa. De acuerdo con el tamaño de la cooperativa y en base a experiencias vividas en la institución se llegó a determinar los siguientes valores:

Puntuación	Descripción	Parámetro de Impacto
1	Insignificante	De \$ 1 hasta \$ 100
2	Pequeño	De 101 Hasta \$ 500
3	Moderado	De \$ 501 Hasta \$ 2000
4	Grande	De \$ 2001Hasta \$ 5000
5	Catastrófico	De \$ 5001 en adelante

Tabla 5. 9 Parámetros de Impacto del Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

- **Cálculo del Riesgo**

El cálculo del riesgo corresponde a una operación matemática que consiste en multiplicar la probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo operativo que se hayan registrado en el área de créditos de la cooperativa con la puntuación del impacto correspondiente.

		IMPACTO				
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD		INSIGNIFICANTE	PEQUEÑO	MODERADO	GRANDE	CATÁSTROFE
5	MUY ALTA	5	10	15	20	25
4	ALTA	4	8	12	16	20
3	MEDIA	3	6	9	12	15
2	BAJA	2	4	6	8	10
1	MUY BAJA	1	2	3	4	5

Tabla 5. 10 Matriz de Riesgos
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Una vez realizada la respectiva operación matemática es preciso determinar los parámetros de puntuación del riesgo operativo.

Nivel	Riesgo	Puntuación	Alcance
1	Bajo	De 1 a 4	Cuando el riesgo representa vulnerabilidad baja.
2	Medio	De 5 a 9	Cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad media.
3	Alto	De 10 a 19	Cuando el riesgo hace altamente vulnerable al departamento.
4	Muy alto	De 20 a 25	Cuando el riesgo hace extremadamente vulnerable al departamento.

Tabla 5. 11 Parámetros de Puntuación del Riesgo Operativo

Elaborado por: Criollo A. (2016)

- **Definición de la escala de colores**

La definición de colores es importante para poder distinguir el grado de severidad y vulnerabilidad al que se encuentra expuesto el departamento de créditos de la cooperativa. El color verde indica un nivel de riesgo bajo, en este nivel, el riesgo no tiene un efecto significativo ni en los socios ni en la cooperativa debido a que el impacto puede ser asumido por el giro normal de las operaciones crediticias.

El color amarillo indica un nivel de riesgo medio que puede tener un efecto sobre la efectividad de las operaciones o procesos y sobre la satisfacción de los socios, donde su impacto puede ser de carácter financiero o económico es decir en el coste de oportunidad.

El color rojo corresponde a un nivel alto de riesgo, en este punto el riesgo afecta de manera importante a la cooperativa y genera pérdidas financieras.

El color negro establece un grado de riesgo muy alto, aquí se ve afectada la consecución de actividades, se genera incumplimiento regulatorio viéndose afectada la relación con el socio donde además las pérdidas financieras son enormes.

- **Elaboración del Mapa de riesgos**

Una vez fijados los criterios de probabilidad e impacto, se procede a definir el esquema del mapa de riesgo operativo. La dimensión del mapa corresponde a niveles de cinco por cinco; permitiendo identificar con mayor flexibilidad la ubicación de los riesgos dentro del mapa. La combinación de probabilidad e impacto permite definir las zonas de severidad del riesgo, que en el caso de la cooperativa se han definido cuatro zonas de severidad, las cuales se pueden apreciar a través de los colores asignados.

		IMPACTO				
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD		INSIGNIFICANTE	PEQUEÑO	MODERADO	GRANDE	CATÁSTROFE
5	MUY ALTA	Medio (5)	Alto (10)	Alto (15)	Muy alto (20)	Muy alto (25)
4	ALTA	Bajo (4)	Medio (8)	Alto (12)	Alto (16)	Muy alto (20)
3	MEDIA	Bajo (3)	Medio (6)	Medio (9)	Alto (12)	Alto (15)
2	BAJA	Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)	Alto (10)
1	MUY BAJA	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Medio (5)

Tabla 5. 12 Mapa de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

Para la etapa de medición del riesgo operativo en la Matriz se tomarán en cuenta los siguientes campos:

MEDICIÓN DEL RIESGO							
PROBABILIDAD		IMPACTO		RIESGO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	EFECTO CUANTITATIVO (PÉRDIDA PRODUCIDA)	RECUPERACIÓN MEDIANTE COBERTURA SI/NO
N°	Nivel	N°	Nivel				

Tabla 5. 13 Medición del Riesgo Operativo

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

- **N° y Nivel de probabilidad**

En estas casillas se debe indicar el número y el nivel de probabilidad del riesgo operativo que se haya hecho presente en el área de créditos de la cooperativa el llenado irá de acuerdo a la Tabla 50 de la presente propuesta.

- **N° y Nivel de impacto**

En estas casillas se debe indicar el número y el nivel de impacto de acuerdo al alcance y materialidad del riesgo operativo detectado, para lo cual se tomará en cuenta la Tabla 52 de la presente propuesta.

- **Riesgo**

Es el resultado de multiplicar el Número de la probabilidad por el número del impacto registrados en la matriz.

- **Calificación del riesgo**

Indicar cual es la calificación del riesgo de acuerdo al resultado obtenido en la multiplicación realizada.

- **Efecto cuantitativo**

En esta casilla se debe ingresar la pérdida producida por la ocurrencia del riesgo operativo. Cabe recalcar que existirán casos en los que no necesariamente se darán

pérdidas con efecto cuantitativo para la institución, sino también pérdidas cualitativas como el del coste de oportunidad.

- **Recuperación mediante cobertura**

Se indicará SI o No , la pérdida producida se recuperó mediante una cobertura existente previo a la ocurrencia y materialidad del evento reportado.

Control del Riesgo Operativo en la Matriz

Una vez identificado y valorado el riesgo operativo en el área de créditos de la cooperativa es apropiado establecer las acciones de control encaminados a disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo que pueda originar pérdidas financieras para la cooperativa.

CONTROL DEL RIESGO			
ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCIÓN		TIPO
	RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	PREVENTIVO/ DETECTIVO

Tabla 5. 14 Control del Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)

- **Actividad de control**

Las actividades de control son todas las acciones que el comité de administración integral de riesgos, a través de la responsable de la unidad de riesgos de la cooperativa propongan para el tratamiento y mitigación del riesgo.

- **Responsable del control**

Es la persona encargada de llevar a cabo el control de la actividad establecida para mitigar la exposición al riesgo operativo.

- **Referencia documental del control**

Identificar a que documento hace referencia el proceso que está siendo sujeta a control.

- **Tipo de control**

Especificar si se trata de un control de carácter preventivo o detectivo.

- **Preventivo**

Son acciones orientadas a prevenir el cometimiento de errores y evitar problemas antes que estos ocurran ayudando a monitorear el adecuado cumplimiento de controles en los procesos productivos de la institución.

- **Detectivo.**

Son controles encaminados a detectar errores, omisión de procedimientos o cualquier acto danino que haya ocurrido en el área de créditos de la cooperativa

Mitigacion del Riesgo Operativo en la Matriz

La mitigación del riesgo consiste en planear las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo operativo y de esta manera minimizar las pérdidas. De acuerdo con la calificación de los riesgos identificados, a continuación se presentan las posibles decisiones o respuestas para el riesgo detectado en el área de créditos de la cooperativa.

Respuestas al riesgo:

- **Evitarlo:** Las acciones tomadas van encaminadas a ya no seguir con las actividades que generan un mayor riesgo para la cooperativa y de ese modo evitar que el riesgo vuelva a presentarse.

- **Reducirlo:** Son las acciones tomadas de modo que se pueda reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo operativo.
- **Compartirlo:** Estas acciones son tomadas de manera que se pueda reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al compartir una parte del riesgo. Para compartir el riesgo se puede contratar un seguro en el cual deberá estar claramente estipulada la cobertura y alcance de la póliza contratada.
- **Aceptarlo:** Consiste en aceptar el riesgo y por lo tanto no se toman acciones de ningún tipo debido a que se está asumiendo tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Para poder mitigar el riesgo se ha establecido un plan de acción que consiste en determinar el tratamiento que se le dará a los eventos de riesgo operativo detectados.

MITIGACIÓN DEL RIESGO (PLAN DE ACCIÓN)					
TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE		FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
		CARGO	NOMBRE	INICIO	FIN

Tabla 5. 15 Mitigación del Riesgo Operativo

Elaborado por: Criollo A. (2016)

Fuente: (Superintendencia de Bancos, s.f)

- **Tratamiento**

En este casillero se indicará la respuesta al riesgo detectado como puede ser evitarlo, reducirlo, compartirlo, aceptarlo.

- **Acciones a realizar**

Son las actividades y tareas a emprender para el tratamiento del riesgo operativo detectado.

- **Responsable**

En estos casilleros se identificará el nombre y cargo del responsable de llevar a cabo el seguimiento del plan de acción.

- **Fecha de implementación**

Se indicará la fecha de inicio y fin de la implementación del plan de acción.

Monitoreo del Riesgo Operativo en la Matriz

Consiste la evaluación del cumplimiento de las acciones correctivas para determinar si tales controles se han puesto en marcha y verificar si han generado cambios positivos en la exposición al riesgo.

- La unidad de riesgos a través de su responsable será el encargado de monitorear los niveles de exposición al riesgo operativo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos, deberá también analizar los resultados obtenidos una vez implementados los controles con el objeto de identificar posibilidades de mejora en el control interno de la entidad, realizar rediseño o mejora de controles existentes, o proponer la implementación de controles totalmente nuevos.
- La unidad de riesgos además se reportara de manera directa al Consejo de Vigilancia, este órgano interno verificará que la unidad de riesgos cumpla de manera oportuna y correcta con las funciones establecidas para la gestión del riesgo operativo.

5.3.3 Fase III

Aplicación del modelo de gestión del Riesgo Operativo para solución de la problemática detectada.

MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO											
FECHA DEL EVENTO	DETALLE DEL EVENTO	FALLA O INSUFICIENCIA	LÍNEA DE NEGOCIO	PROCESO	TIPO DE PROCESO	PROCESO CRÍTICO (SI / NO)	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE EVENTO	FACTOR DE RIESGO OPERATIVO
01/07/2016	El asesor de crédito. No solicita avalúo para créditos hipotecarios.	Insuficiencia	Créditos de consumo y microcrédito	Colocación de créditos hipotecarios	Operativo	SI	Analizar y Evaluar a socios	Entregar el crédito	Asesor de negocios	Deficiencias en la ejecución de procesos de crédito	Proceso
	Ineficiencia al introducir datos al scoring.	Falla									Recurso humano
	No analizar de manera adecuada y profunda la capacidad de pago del cliente.	Insuficiencia									Recurso humano
01/07/2016	El oficial de crédito no solicita al socio el contrato de prenda constituido.	Insuficiencia	Créditos de consumo y microcrédito	Colocación créditos prendarios	Operativo	NO	Entregar el crédito al socio de manera	Desembolso del Crédito	Oficial de crédito		Recurso humano
02/07/2016	Error al registrar las transacciones en las cuentas correspondientes.	Error	Créditos de consumo y microcrédito	Cobro de cuotas a través de ventanilla	Operativo	SI	Recibir y pagar dinero a los socios	Recepción de las cuotas de los créditos	Receptor Pagador		Recurso humano
02/07/2016	El jefe de negocios no cambia el status de los créditos a legal cuando el crédito lleva vencido más de 120 días.	Falla	Créditos de consumo y microcrédito	Cobranzas	Operativo	NO	Realizar cobranzas	Envío a legal	Jefe de negocios		Proceso
05/07/2016	El oficial de crédito no verifica el destino del crédito a través de un adecuado seguimiento.	Falta	Créditos de consumo y microcrédito	Seguimiento	Operativo	SI	Realizar seguimiento	Verificar el destino del crédito	Oficial de crédito	Política	

Tabla 5. 16 Matriz de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)
Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

DETALLE DEL EVENTO	MEDICIÓN DEL RIESGO							
	PROBABILIDAD		IMPACTO		RIESGO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	EFECTO CUANTITATIVO	RECUPERACIÓN MEDIANTE COBERTURA SI/NO
	N°	Nivel	N°	Nivel				
El asesor de crédito. No solicita avalúo para créditos hipotecarios.	4	Alto	1	Insignificante	 4	Bajo	\$ 100,00	
Ineficiencia al introducir datos al scoring.	3	Medio	2	Pequeño	 6	Medio	\$ 200,00	
No analizar de manera adecuada y profunda la capacidad de pago del cliente.	3	Medio	1	Insignificante	 3	Bajo	\$ -	
El oficial de crédito no solicita al socio el contrato de prenda constituido.	3	Medio	1	Insignificante	 3	Bajo	\$ -	
Error al registrar las transacciones en las cuentas correspondientes.	3	Medio	3	Moderado	 9	Medio	\$ 1.000,00	
El jefe de negocios no cambia el status de los créditos a legal cuando el crédito lleva vencido mas de 120 días.	3	Medio	4	Grande	 12	Alto	\$ 5.000,00	
El oficial de crédito no verifica el destino del crédito a través de un adecuado seguimiento.	3	Medio	3	Moderado	 9	Medio	\$ 2.000,00	

Tabla 5. 17 Matriz de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)
Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

CONTROL DEL RIESGO				
DETALLE DEL EVENTO	ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCIÓN		TIPO
		RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	PREVENTIVO/ DETECTIVO
El asesor de crédito. No solicita avalúo para créditos hipotecarios.	Notificar al asesor de negocios el por que no solicita avalúo para créditos hipotecarios.	Jefe de Crédito	Mapa de Procesos	PREVENTIVO
Ineficiencia al introducir datos al scoring.	Evaluar como el asesor de negocios introduce los datos del socio al scoring.	Jefe de Crédito	Mapa de Procesos	PREVENTIVO
No analizar de manera adecuada y profunda la capacidad de pago del cliente.	Realizar recálcalos de la relación cuota liquidez del socio, confirmar que los roles de pago u otros documentos que denoten ingresos del socio sean actuales.	Jefe de Crédito	-	PREVENTIVO
El oficial de crédito no solicita al socio el contrato de prenda constituido.	Notificar al oficial de crédito por que no solicita al socio el contrato de prenda constituido.	Jefe de Crédito	Mapa de Procesos	PREVENTIVO
Error al registrar las transacciones en las cuentas correspondientes.	Verificar que los depósitos correspondientes a la cancelación de cuotas de los socios se registren en la cuenta ahorro a la vista y no en la cuenta Certificados de aportación.	Jefe de Caja	-	PREVENTIVO
El jefe de negocios no cambia el status de los créditos a legal cuando el crédito lleva vencido mas de 120 días.	Revisar el status de los créditos en mora diariamente.	Auditor interno	Mapa de Procesos	PREVENTIVO
El oficial de crédito no verifica el destino del crédito a través de un adecuado seguimiento.	Realizar visitas sorpresivas a los socios para verificar si el socio esta haciendo uso adecuado del crédito otorgado.	Jefe de Crédito	Manual de políticas de crédito	PREVENTIVO

Tabla 5. 18 Matriz de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)
Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

DETALLE DEL EVENTO	MITIGACIÓN DEL RIESGO (PLAN DE ACCIÓN)					
	TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE		FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
			CARGO	NOMBRE	INICIO	FIN
El asesor de crédito. No solicita avalúo para créditos hipotecarios.	Reducir la probabilidad	Concienciar a través de charlas con los asesores de negocios acerca del cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecidos.	Jefe de Negocio			
Ineficiencia al introducir datos al scoring.	Reducir la probabilidad	Retroalimentar los conocimientos del asesor de negocio en relación a la forma correcta de introducir datos al scoring.	Jefe de Negocio			
No analizar de manera adecuada y profunda la capacidad de pago del cliente.	Reducir el impacto	Capacitar a los oficiales de crédito permanentemente y socializar con ellos como realizar un correcto análisis financiero de los socios en base a experiencias ocurridas en la institución.	Jefe de Negocio			
El oficial de crédito no solicita al socio el contrato de prenda constituido.	Reducir la probabilidad	Concienciar a través de charlas con los asesores de crédito acerca del cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecidos.	Jefe de Negocio			
Error al registrar las transacciones en las cuentas correspondientes.	Reducir el impacto	Proporcionar a los oficiales de crédito toda la información necesaria acerca de las funciones que debe desarrollar dentro del cargo que desempeña.	Talento humano			
El jefe de negocios no cambia el status de los créditos a legal cuando el crédito lleva vencido mas de 120 días.	Reducir el impacto	Realizar un reporte con las novedades encontradas durante la revisión del status de los créditos en mora, el documento deberá contar con las debidas firmas de responsabilidad del encargado.	Jefe de Negocio			
El oficial de crédito no verifica el destino del crédito a través de un adecuado seguimiento.	Reducir el impacto	Implantar Políticas claras que permitan dar seguimiento a los créditos colocados.	Comité de crédito			

Tabla 5. 19 Matriz de Riesgo Operativo
Elaborado por: Criollo A. (2016)
Fuente: (Superintendencia de Bancos , s.f)

5.3.4 Fase IV

Socialización de la propuesta

SOCIALIZAR	FECHA
La propuesta será socializada con la responsable de la unidad de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., debido a que la gestión de riesgos es netamente su competencia dentro de la institución.	11/08/2016

Tabla 5. 20 Socialización de la propuesta
Elaborado por: Criollo A. (2016)

La propuesta elaborada para dar respuesta a la investigación denominada el “El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato” pretende contribuir con un modelo para que la institución pueda gestionar de manera más eficaz el riesgo operativo así como su impacto financiero, y pueda mejorar no solo sus niveles de liquidez sino también puedan lograr alcanzar el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales, fortaleciendo la solidez y confianza de los socios así la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Arbeláez, J. C., & et.al. (2006). Riesgo Operacional: Reto actual de las Entidades Financieras. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín* , 97-110.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (12 de Septiembre de 2014). *Registro Oficial N° 332 Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ro_codigo_organico_monetario_y_financiero.pdf
- Bacallao Horta, M. (Mayo de 2009). *Génesis del Control Interno en contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Banco de México. (Noviembre de 2005). *Definiciones básicas de riesgo*. Obtenido de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/intermedio/riesgos/%7BA5059B92-176D-0BB6-2958-7257E2799FAD%7D.pdf>
- Banco de Pagos Internacionales . (Febrero de 2003). *Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*. Obtenido de Buenas prácticas para la Gestión y supervisión del Riesgo Operativo: <http://www.bis.org/publ/bcbs96esp.pdf>
- Banco de Pagos Internacionales. (Junio de 2006). *Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*. Obtenido de http://www.bis.org/publ/bcbs128_es.pdf
- BBVA. (2013). *Riesgo Operacional*. Obtenido de <http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/micros/bbvain2013/es/G/ro.html>
- Becerra, G., Guzmán, A., & Trujillo, M. A. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 271-290.
- Bello, G. (2007). *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Caracas: Publicaciones UCAB.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Tercera edición*. Colombia : PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación. Segunda Edición*. México: Pearson Educación.
- Blasar. (s.f.). *Glosario NIIF*. Obtenido de <http://www.blasar.net/NIIF/GlosarioNIIF.html>
- Castillo, M., & Mendoza, A. (2004). Diseño de una metodología para la identificación y la Medición del riesgo operativo en instituciones Financieras. *Revista de Ingenieria Universidad de los Andes*, 45-52.
- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 61-71.
- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. (1998). *Administración del riesgo operacional*. Obtenido de http://www.riesgooperacional.com/docs/6%20%20Administracion_del_Riesgo_Operacional.pdf
- Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas). (2013). *COSO II*. Obtenido de http://consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Definición.org. (s.f.). *Definición de Cartera de Crédito*. Obtenido de <http://www.definicion.org/cartera-de-credito>
- EL COMERCIO. (28 de 06 de 2015). *Revista Lideres*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-cooperativa-gana-participacion.html>.
- Enciclopedia Financiera. (s.f). *Riesgo financiero Gestion de riesgos*. Obtenido de <http://normasapa.com/citar-referenciar-contenido-sin-fecha-apa/>

- Esparza Jaya, D. (05 de 2016). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato Contabilidad y Auditoría Centro de Posgrado Auditoría*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22908>
- Eyssautier de la Mora, M. (2002). *Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia. Cuarta edición*. México: International Thomson Editores, S.A. DE C.V.
- Fernández Laviada, A., & Martínez García, F. (2007). El riesgo operacional como desafío para la entidades financieras. Estudio empírico del caso español. *Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa vol.16 ISSN 1019-6838*, 111-128.
- García Suárez, A. (13 de Octubre de 2006). *Un estudio teórico sobre la gestión de riesgos financieros en las empresas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-riesgos-financieros-en-las-empresas-un-estudio-teorico/>
- González, L. E., Petit, A. E., & Mejia, N. J. (Octubre de 2012). *FACTORES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERACIONAL DE FRAUDE DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO MARACAIBO*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/2053/3404>
- Gutiérrez López, C. (2005). Riesgo operacional: el nuevo reto para el sector financiero. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)* , 22-26.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. México D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo , G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: DIEMERINO EDITORES.
- JPRMF. (21 de Abril de 2015). *Resolución 043-2015-F Expídense las normas que regulan la segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del*

Sistema Financiero Nacional. Obtenido de <http://www.oficial.ec/resolucion-043-2015-f-expidense-normas-que-regulan-segmentacion-cartera-credito-entidades-sistema>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera [JRMF]. (13 de Febrero de 2015). *Resolución No. 038-2015-F*. Obtenido de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución N° 128- 2015-F*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>

Lawrence J., G. (2003). *Principios de Administración Financiera Décima edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Mantilla B., S. A. (2000). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada*. Santa Fe de Bogota: ecoe ediciones.

Martínez Ruiz, H., & Ávila Reyes , E. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Miño, G. W. (Febrero de 2014). Historia del cooperativismo en el Ecuador. *Serie Historia de la Política Económica del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editogran S.A.

Molina , M. (Abril de 2008). *Análisis de riesgo y cartera*. Obtenido de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36140091>

Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso.

Ochoa Setzer, G., & Saldívar del Ángel, R. (2012). *Administración Financiera correlacionada con las Niif Tercera Edición*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Ortega Romero, D. P. (08 de 07 de 2015). *Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20515>
- Pereira, L. (09 de Octubre de 2007). *Integración de Metodologías Cuantitativas y Cualitativas: Técnicas de triangulación*. Obtenido de http://ief.eco.unc.edu.ar/files/workshops/2007/09oct07_lilipereyra_work.pdf
- Rodriguez, I. (26 de Junio de 2013). *AUDITool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>
- Rodríguez Morales , L. (2012). *Análisis de estados financieros. Un enfoque a la toma de decisiones*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA/EDITORES, S.A. DE C.V.
- Rojas Palacios, H. (2003). *Introducción a las finanzas* . México: Editorial TRILLAS.
- Ross , S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas* . México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ruíz, F. (2015). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda*. Ambato.
- SEPS. (Julio de 2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Sistema Financiero Popular y Solidario. (2015). *Boletín Financiero* . Ambato.
- Soler Ramos, J., & et. al. (1999). *Gestión de Riesgos Financieros Un enfoque práctico para países latinoamericanos*. Washington D.C: Inter-American Development Bank III Grupo Santander.
- Superintendencia de Bancos (SB). (s.f). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf

- Superintendencia de Bancos. (2008). *Anexo_SBS_2008_057*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2009). *Glosario de términos financieros*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- Superintendencia de Bancos. (s.f). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TÍTULO X De las Gestión y administración de riesgos*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). Boletines Financieros. *Nota técnica N°5*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Diciembre de 2015). *Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Estudio_de_liquidez_Dic.pdf/72b8a7ae-cda4-40c1-93e7-e7788c8a6cc2
- Vásconez, L. (s.f). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones Financieras*. Obtenido de <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Villarreal, J. (21 de Octubre de 2010). *El concepto metodológico de triangulación: un recorrido histórico como intento de sistematización*. Obtenido de http://www.cepsifotocopiadora.com.ar/archivos/folios/31639_201592.pdf
- Viscone , J. (1987). *Análisis Financiero: Principios y métodos*. México: EDITORIAL LIMUSA, S.A. de C.V.

Wild, J., Subramanyam, K., & Hasley, R. (2007). *Análisis de Estados Financieros Novena Edición*. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zamorano García, E. (2011). *Análisis Financiero para la toma de decisiones*. México D.F.: IMCP.

Zapata Sánchez , P. (2011). *Contabilidad General Séptima edición* . Bogota/ Colombia : Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO A1

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

Encuesta estructurada para el área de créditos de la COAC Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato

Objetivo:

Determinar si el Riesgo Operativo presente en el área de créditos influye en los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad posible.

1. Seleccione ¿Qué tipo de créditos otorga la cooperativa?

Comercial	
Consumo	
Vivienda	
Microcrédito	
Educativo	
Interés público	

2. ¿El talento humano que labora desempeñando la función de asesor de crédito cuenta con las debidas capacidades y conocimientos necesarios para ocupar el cargo?

Sí No

3. ¿Se ha presentado algún tipo de dificultad para otorgar créditos a los clientes o colocar los créditos?

Sí No

4. ¿Los oficiales de crédito confirman la información dada por el socio para evitar que la información recabada este errada o presente inconsistencias?

Sí No

5. ¿Se presentan informes mensuales del seguimiento de cartera?

Sí No

6. ¿Existe un departamento de créditos debidamente establecido en la cooperativa?

Sí No

7. ¿Existe un departamento de riesgos debidamente establecido en la cooperativa?

Sí No

8. ¿La entidad ha definido un esquema formal para la administración y gestión del riesgo operativo acorde con la administración integral de riesgos, que permita: identificar, medir, controlar y monitorear las exposiciones al mencionado riesgo?

Sí No

9. ¿Cuáles son los riesgos que la organización ha gestionado con mayor interés?

Riesgo de crédito

Riesgo de liquidez

Riesgo de mercado

Riesgo legal

Riesgo operativo

10. De los siguientes factores de riesgo operativo ¿cuáles considera usted que han provocado pérdidas monetarias para la institución?

Procesos (incumplimiento de procesos)	
Personas (errores humanos)	
Tecnología de información (fallas del sistema)	
Eventos externos (fraudes externos, desastres)	

Personas

11. ¿Considera que el talento humano que labora en el área de créditos necesita de capacitación acerca de riesgos para saber cómo enfrentar la ocurrencia de cualquier evento de riesgo operativo?

Sí No

12. Existe una adecuada segregación de funciones durante todo el proceso de otorgamiento, colocación y recuperación de los créditos.

Sí No

13. ¿Con que frecuencia el talento humano ha cometido errores en la colocación de créditos?

Opciones	Frecuencia
Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

14. El talento humano que labora en al área de créditos es capaz de detectar, identificar e informar a la unidad de riesgos acerca de los eventos de riesgo suscitados en su área de trabajo, para su pronto tratamiento.

Sí No

Procesos internos

15. ¿Los procesos para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera están debidamente diseñados (este indica el detalle de tipo de procesos, secuencia lógica de actividades, responsables y áreas involucradas)?

Sí No

16. ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de medición y gestión de procesos, es decir: indicadores de gestión, y que son puestos en práctica en la cooperativa?

Sí No

17. ¿Para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera se cumple debidamente con el manual de procesos y políticas de crédito establecidos?

Opciones	Frecuencia
Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

18. ¿El incumplimiento de ciertos procedimientos y políticas de crédito ha influido en la inadecuada colocación de créditos ocasionando una alta cartera vencida y dificultad para recuperar la misma?

Sí No

19. ¿La cooperativa ha identificado un plan de continuidad del negocio y este se encuentra formalizado, difundido e implementado?

Sí No

Tecnología

20. ¿La cooperativa cuenta con un plan de entrenamiento y capacitación para el talento humano, en relación al uso de sistemas informáticos involucrados en el proceso de otorgamiento de los créditos?

Sí No

21. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de administración de seguridad de la información crediticia que garantice su integridad, disponibilidad y confidencialidad?

Sí No

22. ¿Ha existido caídas del sistema informático en la cooperativa?; con qué frecuencia

Opciones	Frecuencia
Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

23. Alguno de los sistemas informáticos (software) implementados en la institución han llegado a dificultar:

El otorgamiento de créditos

La cobranza de los créditos

El seguimiento de los créditos en mora

Control interno

24. ¿La cooperativa cuenta con niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente para asegurar un adecuado control interno que mitigue los eventos de riesgo operativo?

Sí No

25. ¿Qué tipo de control es el que lleva a cabo la cooperativa durante el desarrollo de sus actividades?

Control Preliminar	<input type="checkbox"/>
Control concurrente	<input type="checkbox"/>
Control posterior	<input type="checkbox"/>
Ninguno de los anteriores	<input type="checkbox"/>

26. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno debidamente estructurado y formaliza entre todos los colaboradores involucrados con el área de créditos?

Sí No

27. ¿Auditoria interna realiza periódicamente pruebas orientadas a determinar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios para la administración del riesgo operativo?

Sí No

Liquidez

28. ¿Los niveles de liquidez que registra la cooperativa permiten cumplir con las obligaciones de corto y largo plazo?

Sí No

29. ¿La colocación de créditos se ha visto afecta por los niveles de liquidez registrados en la cooperativa?

Sí No

30. ¿Considera que el riesgo operativo afecta negativamente los niveles de liquidez en la cooperativa?

Sí No

31. ¿La liquidez que registra la cooperativa está ubicada en niveles aceptados y especificados por la SEPS?

Sí No

32. ¿El estado de flujo de efectivo le permite a la entidad y al responsable de la información financiera conocer cómo se genera y utiliza el dinero y sus equivalentes en la cooperativa?

Sí No

ANEXO A2

CHECK LIST

Aplicado: Área de Créditos de la COAC Indígena SAC Ltda.

Fecha:

Año A Evaluar: Carpetas de los socios correspondientes al Año 2015

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA
1	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una copia de Pagaré?			
2	¿El pagaré se encuentra totalmente lleno y con las debidas firmas de responsabilidad?			
3	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una copia de la tabla de amortización?			
4	¿Se realiza la autorización de la transferencia a la cuenta de Reservas para el fondo irrepartible?			
5	¿Se realiza la impresión de la transferencia a la cuenta de Reserva para el fondo irrepartible?			
6	¿La carpeta cuenta con un Score de evaluación de crédito del cliente?			
7	¿LA Cooperativa ha evaluado el riesgo y existe evidencia acerca del análisis del riesgo en base a los reportes generados por la central de riesgos?			
8	¿El socio posee un historial crediticio y este es muy bueno?			
9	¿Se verifica el comportamiento pasado del socio tanto como cliente de la institución como de las demás instituciones?			
10	¿El socio su cónyuge o pariente poseen más de un crédito en la institución?			

11	¿El socio ha presentado dificultad para cumplir con sus obligaciones?	-		
12	¿Se verifica si el socio mantiene deudas en otras instituciones del sistema financiero?			
13	¿La carpeta de crédito del socio cuenta con una hoja de inspección o Matriz de decisión crediticia?			
14	¿La carpeta de crédito cuenta con la debida solicitud de crédito del socio?			
15	¿La solicitud de crédito se encuentra totalmente llena y sin tachones o enmendaduras?			
16	¿La carpeta de crédito cuenta con la copia de la Cedula y papeleta de votación del socio actualizada?			
17	¿La carpeta de crédito cuenta con la copia de pago de servicio básico del socio actual?			
18	¿La carpeta de crédito cuenta con la justificación de ingresos (rol de pagos, certificado de trabajo, RUC, RISE, Patente etc.) del socio?			
19	¿Existe evidencia escrita de si se verifica la justificación de ingresos del socio?			
20	¿La carpeta de crédito cuenta con la Justificación del patrimonio (Copia de escritura y pago de predio, copia de la matrícula de vehículo, títulos de propiedad, etc.) del socio?			
21	¿La carpeta de crédito cuenta con la consulta de buro de crédito del socio?			
22	¿La carpeta de crédito cuenta con la respectiva Revisión de las páginas judiciales del socio?			
23	¿El socio mantiene más de una deuda en otras instituciones financieras?			
24	¿El socio ha registrado morosidad en alguna de las instituciones en las cuales mantiene créditos?			
25	¿Se da seguimiento al crédito colocado durante el tiempo			

	establecido?			
26	¿Existe evidencia del registro de la verificación de inversión realizada por el socio con el crédito que le fue otorgado?			

Elaborado por: Criollo A. (2016)

ANEXO A3

Guía de entrevista

Objetivo

Indagar más acerca de las causas que provocan el riesgo operativo en el área de créditos de la COAC Indígena SAC Ltda.

Aplicado a: Jefe de Crédito y Responsable de Riesgos

1. ¿Cuál es la dificultad que existe para otorgar créditos o colocar los créditos?
2. ¿Porque no existe un departamento de riesgos debidamente establecido en la cooperativa?
3. ¿De qué tipo son los errores humanos cometidos en el área de créditos?
4. ¿Por qué el talento humano que labora en el área de créditos no es capaz de detectar identificar e informar al responsable de riesgos los indicios de riesgo operativo?
5. ¿Considera que la alta cartera vencida y la dificultad para recuperar créditos se deben al incumplimiento de políticas y procedimientos de crédito?
6. ¿Por qué no se ha formalizado el plan de continuidad de negocio entre todos los colaboradores del área de créditos de la institución?
7. ¿Cómo el área de créditos administra la seguridad, integridad y confidencialidad de la información crediticia?
8. ¿Cuál es la razón de que los sistemas informáticos implementados han llegado a dificultar el seguimiento de los créditos?
9. ¿Cuál es el motivo de que la cooperativa no ha difundido el manual de control interno en la institución?
10. ¿Por qué la colocación de créditos se ha visto afectada por los niveles de liquidez?
11. ¿Cómo considera que el riesgo operativo presente en el área de créditos afecta negativamente los niveles de liquidez?

ANEXO A4



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

	Oficina: CONSOLIDADO	Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	29,973,082.65
1.1	FONDOS DISPONIBLES	2,390,553.15
1.1.01	CAJA	334,314.01
1.1.01.05	EFFECTIVO	332,764.01
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	323,384.01
1.1.01.05.03	CAJERO AUTOMATICO ATM 219	9,380.00
1.1.01.10	CAJA CHICA	1,550.00
1.1.01.10.01	CAJA CHICA AMBATO	500.00
1.1.01.10.02	CAJA CHICA QUITO	250.00
1.1.01.10.03	CAJA CHICA SAN GOLQUI	200.00
1.1.01.10.04	CAJA CHICA SANTO DOMINGO	200.00
1.1.01.10.05	CAJA CHICA AMBATO SUR	200.00
1.1.01.10.06	CAJA CHICA RIOBAMBA	200.00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,052,421.39
1.1.03.05	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	196,585.79
1.1.03.05.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA. CTE.	196,585.79
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALE...	1,693,544.78
1.1.03.10.01	CUENTAS CORRIENTES	312,893.20
1.1.03.10.01.01	BANCO INTERNACIONAL CTA. CTE. NO 50006028...	86,475.46
1.1.03.10.01.02	BANCO INTERNACIONAL CTA. CTE. NO 03806108...	18,984.90
1.1.03.10.01.03	BANCO INTERNACIONAL CTA. CTE. NO 06306068...	131,855.95
1.1.03.10.01.04	BANCO INTERNACIONAL CTA. CTE. NO 50006228...	16,269.16
1.1.03.10.01.08	BANCO DE GUAYAQUIL CTA. CTE. NO 3621566-6...	58,342.25
1.1.03.10.01.09	BANCO SOLIDARIO CTA. CTE. NO 20016032019-...	965.48
1.1.03.10.02	CUENTAS DE AHORROS	1,380,651.58
1.1.03.10.02.01	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO. NO 50007111...	34,909.09
1.1.03.10.02.02	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO. NO 03807053...	373,993.04
1.1.03.10.02.03	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO. NO 50007941...	241,356.87
1.1.03.10.02.04	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO. NO 30007399...	173,927.33
1.1.03.10.02.05	BANCO DE GUAYAQUIL CTA. AHO. NO 07099725 ...	13,036.01
1.1.03.10.02.06	BANCO DEL AUSTRO CTA. AHO. NO 00185495 -...	155,458.49
1.1.03.10.02.07	BANCO DEL AUSTRO CTA. AHO. NO 18567202 -...	188,249.57
1.1.03.10.02.08	BANCO PRODUBANCO CTA. AHO. NO 6163201000...	9,617.91
1.1.03.10.02.09	BANCO FOMENTO CTA. AHO. NO 01304389 -AMB...	5,611.87
1.1.03.10.02.17	BANCO DE PICHINCHA CTA. AHO. NO 220218192...	184,491.40
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popul...	162,290.82
1.1.03.20.01	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANC...	26,416.39



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina:	CONSOLIDADO	Fecha:	2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo	
1.1.03.20.02	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA ...	51,492.48	
1.1.03.20.03	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA ...	38,294.17	
1.1.03.20.04	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA ...	38,831.65	
1.1.03.20.05	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC	3.00	
1.1.03.20.06	FINANCOOP	7,253.13	
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	3,817.75	
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	3,817.75	
1.3	INVERSIONES	2,840,689.07	
1.3.05	Mantenidas hasta su vencimiento de entida...	2,844,039.07	
1.3.05.50	De 1 a 30 días sector financiero popular ...	2,744,039.07	
1.3.05.55	De 31 a 90 días sector financiero popular...	100,000.00	
1.3.99	PROVISION PARA INVERSIONES	(3,350.00)	
1.3.99.10	(Provisión general para inversiones)	(3,350.00)	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	21,383,487.21	
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritari...	2,442,630.01	
1.4.02.05	De 1 a 30 días	162,681.25	
1.4.02.10	De 31 a 90 días	267,893.38	
1.4.02.15	De 91 a 180 días	367,977.40	
1.4.02.20	De 181 a 360 días	577,531.19	
1.4.02.25	De más de 360 días	1,066,546.79	
1.4.03	Cartera de crédito inmobiliario por vence...	187,277.97	
1.4.03.05	De 1 a 30 días	3,228.60	
1.4.03.10	De 31 a 90 días	7,614.60	
1.4.03.15	De 91 a 180 días	10,753.73	
1.4.03.20	De 181 a 360 días	22,294.30	
1.4.03.25	De más de 360 días	143,386.74	
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	14,381,476.46	
1.4.04.05	De 1 a 30 días	946,136.36	
1.4.04.10	De 31 a 90 días	1,729,618.85	
1.4.04.15	De 91 a 180 días	2,332,900.68	
1.4.04.20	De 181 a 360 días	3,748,906.03	
1.4.04.25	De más de 360 días	5,623,914.54	
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritari...	179,342.58	
1.4.26.05	De 1 a 30 días	14,387.79	
1.4.26.10	De 31 a 90 días	20,233.72	
1.4.26.15	De 91 a 180 días	27,067.70	
1.4.26.20	De 181 a 360 días	45,735.36	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1.4.26.25	De más de 360 días	71,918.01
1.4.27	Cartera de crédito inmobiliario que no de...	92,224.89
1.4.27.05	De 1 a 30 días	2,284.26
1.4.27.10	De 31 a 90 días	2,284.26
1.4.27.15	De 91 a 180 días	3,306.39
1.4.27.20	De 181 a 360 días	6,517.39
1.4.27.25	De más de 360 días	77,832.59
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga in...	2,429,922.66
1.4.28.05	De 1 a 30 días	274,825.85
1.4.28.10	De 31 a 90 días	257,985.36
1.4.28.15	De 91 a 180 días	339,505.79
1.4.28.20	De 181 a 360 días	538,124.97
1.4.28.25	De más de 360 días	1,019,480.69
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritari...	68,404.56
1.4.50.05	De 1 a 30 días	7,409.18
1.4.50.10	De 31 a 90 días	15,695.31
1.4.50.15	De 91 a 180 días	15,970.91
1.4.50.20	De 181 a 270 días	11,406.07
1.4.50.25	De más de 270 días	17,923.09
1.4.51	Cartera de créditos inmobiliaria vencida	18,913.83
1.4.51.10	De 31 a 90 días	2,231.52
1.4.51.15	De 91 a 270 días	5,206.78
1.4.51.20	De 271 a 360 días	2,293.89
1.4.51.25	De 361 a 720 días	5,638.03
1.4.51.30	De mas de 720 dias	3,543.61
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	2,626,585.90
1.4.52.05	De 1 a 30 días	6,429.85
1.4.52.10	De 31 a 90 días	272,677.11
1.4.52.15	De 91 a 180 días	329,060.49
1.4.52.20	De 181 a 360 días	568,119.10
1.4.52.25	De más de 360 días	1,450,299.35
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	(1,043,291.65)
1.4.99.10	(Cartera de créditos Consumo prioritario)	(212,863.13)
1.4.99.15	(Cartera de crédito inmobiliario)	(69,116.45)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(761,312.07)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	413,974.45
1.6.02	Intereses por cobrar inversiones	28,623.84



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1.6.02.15	Mantenidas hasta el vencimiento	28,623.84
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito...	236,294.23
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	23,885.48
1.6.03.15	Cartera de crédito inmobiliario	1,584.54
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	210,824.21
1.6.14	Pagos por cuenta de socios	63,181.72
1.6.14.05	Intereses	1,493.22
1.6.14.20	Seguros	16,173.24
1.6.14.30	Gastos judiciales	45,515.26
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	85,874.66
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL	6,307.04
1.6.90.05.01	ANTICIPOS AL PERSONAL COAC	5,205.43
1.6.90.05.02	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	1,101.61
1.6.90.90	OTRAS	79,567.62
1.6.90.90.01	ANTICIPOS VARIOS	62,083.20
1.6.90.90.02	VARIAS INSTITUCIONES	3,894.30
1.6.90.90.02.07	CUENTAS POR COBRAR FACILITO	2,894.30
1.6.90.90.02.09	CUENTAS POR COBRAR REPORNET (IESS)	1,000.00
1.6.90.90.03	CUENTAS POR COBRAR CONSEJO DIRECTIVO	12,757.33
1.6.90.90.03.14	CONSEJO DE ADMINISTRACION	6,920.00
1.6.90.90.03.15	CONSEJO DE VIGILANCIA	5,837.33
1.6.90.90.04	CHEQUES PROTESTADOS	832.79
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO,....	654,762.21
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	154,762.21
1.7.02.05	TERRENOS	81,454.76
1.7.02.10	EDIFICIOS Y OTROS LOCALES	73,307.45
1.7.06	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	500,000.00
1.7.06.05	TERRENOS	500,000.00
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	1,550,693.20
1.8.01	TERRENOS	620,400.00
1.8.01.02	TERRENO PEREZ DE ANDA	620,400.00
1.8.02	EDIFICIOS	854,153.00
1.8.02.01	EDIFICIO DE LA COAC INDIGENA SAC	854,153.00
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	218,076.16
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	135,253.55
1.8.05.02	EQUIPO DE OFICINA	82,822.61
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	90,836.54



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
1.8.06.01	EQUIPO DE COMPUTO	90,836.54
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	158,672.61
1.8.07.01	VEHICULOS	158,672.61
1.8.90	OTROS	13,406.40
1.8.90.01	OTROS EQUIPOS E INSTALACIONES	13,406.40
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA	(404,851.51)
1.8.99.05	EDIFICIOS	(173,294.30)
1.8.99.15	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	(95,664.79)
1.8.99.20	EQUIPOS DE COMPUTACION	(50,003.40)
1.8.99.25	UNIDADES DE TRANSPORTE	(79,856.14)
1.8.99.40	OTROS	(6,032.88)
1.9	OTROS ACTIVOS	738,923.36
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	38,785.95
1.9.01.25	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION COOPER...	38,785.95
1.9.01.25.02	FINANCOOP	38,785.95
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	199,868.26
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	199,868.26
1.9.04.10.02	PROGRAMAS DE COMPUTACION	199,868.26
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	1,169.03
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	77,753.64
1.9.05.99	AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	(76,584.61)
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	17,380.44
1.9.06.15	PROVEDURIA	17,380.44
1.9.06.15.01	SUMINISTROS DE OFICINA	16,805.42
1.9.06.15.02	SUMINISTROS DE ASEO	575.02
1.9.90	OTROS	481,719.68
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	468,498.18
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONE...	13,221.50
1.9.90.15.01	GARANTIA DE ARRIENDO	13,221.50
TOTAL ACTIVO		29,973,082.65
2	PASIVOS	25,976,686.64
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	24,607,764.47
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	3,443,112.32
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	3,331,597.84
2.1.01.35.01	AHORROS SOCIOS	3,331,597.84
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	78,013.04
2.1.01.40.05	DEPOSITOS PLAZO FIJO INACTIVO	78,013.04



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	33,501.44
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	19,942,748.97
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	5,261,405.46
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	5,054,621.65
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	4,622,224.57
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	4,570,403.34
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	434,093.95
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1,221,903.18
2.1.05.01	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	1,221,903.18
2.5	CUENTAS POR PAGAR	831,990.22
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	611,700.08
2.5.01.05	DEPOSITOS A LA VISTA	67.57
2.5.01.15	DEPOSITOS A PLAZO	611,632.51
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	159,888.71
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	17,154.02
2.5.03.10.01	XIII SUELDO	6,376.68
2.5.03.10.02	XIV SUELDO	10,777.34
2.5.03.15	APORTES AL IEES	16,535.39
2.5.03.20	FONDO DE RESERVA IEES	2,188.65
2.5.03.90	OTRAS	124,010.65
2.5.03.90.01	PROVISION DE DESAHUCIO	721.28
2.5.03.90.05	PROVISION DE INDEMNIZACION COAC	123,289.37
2.5.04	RETENCIONES	13,887.61
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	13,845.61
2.5.04.05.01	RETENCION EN LA FUENTE 1%	432.69
2.5.04.05.02	RETENCION EN LA FUENTE 2%	3,002.51
2.5.04.05.08	RETENCION EN LA FUENTE 8%	1,385.00
2.5.04.05.09	RETENCION EN LA FUENTE 10%	1,712.45
2.5.04.05.10	RETENCION EN LA FUENTE IVA 30%	145.17
2.5.04.05.11	RETENCION EN LA FUENTE IVA 70%	1,420.91
2.5.04.05.12	RETENCION EN LA FUENTE IVA 100%	3,210.92
2.5.04.05.13	RETENCION EN LA FUENTE IVA (E) 10%	95.59
2.5.04.05.14	RETENCION EN LA FUENTE IVA (E) 20%	82.98
2.5.04.05.15	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)12%	2,357.39
2.5.04.90	OTRAS RETENCIONES	42.00
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	1,970.07
2.5.05.90	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	1,970.07



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	44,543.75
2.5.90.15	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	2,945.82
2.5.90.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	41,597.93
2.5.90.90.02	VARIOS DEPOSITOS POR CONFIRMAR	31,622.81
2.5.90.90.03	SEGUROS	3,295.71
2.5.90.90.04	ABOGADOS	1,860.87
2.5.90.90.05	CUENTAS POR PAGAR CAJERO AUTOMATICO	782.42
2.5.90.90.08	CUENTAS POR PAGAR FACILITO	335.47
2.5.90.90.09	CUENTA POR PAGAR COBROS EXTERNOS	799.94
2.5.90.90.15	EMISION DE TARJETAS DE DEBITO	2,900.71
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	536,931.95
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERA...	263,376.71
2.6.02.05	DE 1 A 30 DIAS	51,907.87
2.6.02.10	DE 31 A 90 DIAS	52,197.08
2.6.02.15	DE 91 A 180 DIAS	52,629.53
2.6.02.20	DE 181 A 360 DIAS	53,122.39
2.6.02.25	DE MAS DE 360 DIAS	53,519.84
2.6.06	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DE...	273,555.24
2.6.06.05	DE 1 A 30 DIAS	1,664.71
2.6.06.10	DE 31 A 90 DIAS	3,424.74
2.6.06.15	DE 91 A 180 DIAS	5,134.86
2.6.06.20	DE 181 A 360 DIAS	97,522.90
2.6.06.25	DE MAS DE 360 DIAS	165,808.03
TOTAL PASIVOS		25,976,686.64



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC



BALANCE GENERAL

Oficina: CONSOLIDADO		Fecha: 2015-12-31
Codigo	Cuenta	Saldo
3	PATRIMONIO	3,996,396.01
3.1	CAPITAL SOCIAL	1,415,670.37
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	1,415,670.37
3.1.03.01	APORTES CERTIFICADOS POR CAPITALIZACION	1,415,670.37
3.3	RESERVAS	1,017,390.84
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	145,763.18
3.3.01.01	RESERVA LEGAL	145,763.18
3.3.03	ESPECIALES	825,275.83
3.3.03.05	A DISPOSICION DE LA JUNTA GENERAL DE ACCI...	27,723.33
3.3.03.10	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	140,118.46
3.3.03.90	OTRAS	657,434.04
3.3.03.90.01	RESERVA EDUCACION	1,205.70
3.3.03.90.02	PREVIS. AYUDA SOCIAL	17,639.69
3.3.03.90.03	RESERVA CUENTAS INCOBRABLES	10,643.86
3.3.03.90.04	RESERVA VOLUNTARIA DE SOCIOS	627,944.79
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	46,351.83
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	469,342.86
3.4.02.05.01	ALEMANIA	11.43
3.4.02.05.02	PRODEPINE	18,498.00
3.4.02.05.03	PL-480	379,769.43
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,061,188.46
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, E...	1,061,188.46
3.6	RESULTADOS	32,803.48
3.6.01	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS	20,562.94
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	12,240.54
TOTAL PATRIMONIO		3,996,396.01
Utilidad:		0.00
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:		29,973,082.65

ANEXO A5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO POR EL METODO DIRECTO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

**FLUJOS DE EFECTIVO POR
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:**

Efectivo recibido de socios	1.540.179,25
Cartera	15.656,03
Intereses Devengados por Cobrar	5.205.188,36
Intereses Cobrados	146.705,81
Ingresos por Servicios Financieros	
Efectivo pagado a socios, empleados y otros	-79.941,97
Gastos Diferidos	-1.193.170,80
Ahorros	-47.235,44
Con el Personal e IESS	61.912,38
Intereses Devengados por Pagar	-2.597.375,11
Intereses Pagados	-2.286.028,34
Gastos Operacionales	
Otras Actividades de Operación	1.942,35
Cuentas por Cobrar	-206.706,50
Otros Activos no Corrientes	-11.953,78
Con la Administración Tributaria	-126.969,95
Obligaciones a Corto Plazo	-221.910,79
Gastos no Operacionales	136.096,37
Ingresos No Operacionales	<u>136.096,37</u>
Efectivo Neto provisto en actividades de operación	336.387,87

**FLUJOS DE EFECTIVO POR
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:**

Incremento en Propiedad Planta y Equipo	-45.740,98
Incremento en Certificados de Aportación	266.076,76
Incremento en Reservas	48.052,56
Efectivo utilizado en actividades de inversión	268.388,34

**FLUJOS DE EFECTIVO POR
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:**

Incremento Obligaciones a Largo Plazo	-809.727,67
Resultados de Ejercicios	-42.220,01
Efectivo Provisto por Actividades de Financiamiento	-651.947,68

Efectivo y equivalentes de efectivo neto
Efectivo y sus equivalentes al principio del período

-47.171,47
5.278.413,69

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO

5.231.242,22

LAS NOTAS QUE SE ADJUNTAN SON PARTE INTEGRANTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
 CONCILIACIÓN DE LA UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO Y PARTIDA
 EXTRAORDINARIA CON EL EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

<u>CONCEPTOS</u>	<u>AÑO 2015</u>
Utilidad netas antes de impuesto y partidas extraordinarias	12.240,54
Partidas de Conciliación entre la Utilidad y el Flujo del Efectivo Neto Provisto Por Actividades de Operación:	
Depreciación	102.441,08
Provisión cuentas incobrables	243.218,13
Amortización	<u>24.776,55</u>
TOTAL	370.435,76
Cambios Netos en Activos y Pasivos:	
Aumento en Cartera	1.540.179,25
Aumento en Intereses Devengados por Cobrar	15.656,03
Aumento en Cuentas por Cobrar	1.942,35
Otros Activos no Corrientes	-206.706,50
Aumento en Gastos Diferidos	-79.941,97
Aumento en Ahorros	-1.193.170,80
Con el Personal e IESS	-47.235,44
Intereses Devengados por Pagar	61.912,38
Con la Administración Tributaria	-11.953,78
Aumento en Obligaciones a Corto Plazo	<u>-126.989,95</u>
TOTAL	-46.288,43
Efectivo Neto Provisto por Actividades de Operación	<u><u>336.387,87</u></u>

LAS NOTAS QUE SE ADJUNTAN SON PARTE INTEGRANTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

DR. Segundo Toalombo
 GERENTE GENERAL

SR. Segundo Tenelema
 CONTADOR