



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

**ESTUDIO DE VARIABLES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERATIVO EN LAS
COOPERATIVAS FINANCIERAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Financieros y Operativos**

Línea de investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autora:

Silvia Marisol Sisa Telenchana

Director:

Mg. Nelson Danilo Bombón Orellana

Ambato – Ecuador

Abril 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **SILVIA MARISOL SISA TELENCHANA**, con cédula de ciudadanía **1804774634**, autora del trabajo de graduación titulado: “ESTUDIO DE VARIABLES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERATIVO EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS”, previa a la obtención del título profesional **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2024


Silvia Marisol Sisa Telenchana
CC. 1804774634

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

ESTUDIO DE VARIABLES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERATIVO EN LAS
COOPERATIVAS FINANCIERAS

Línea de investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autora:

Silvia Marisol Sisa Telenchana

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

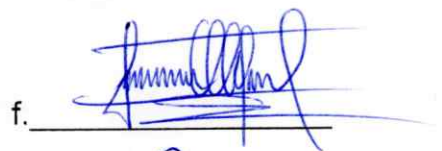
CC. 1802073609

CALIFICADOR

f. 

Jorge Francisco Abril Flores, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Francisco Javier Mena Valencia, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Teresa Milena Freire Aillón, Ing. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

f. 


Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 


Ambato – Ecuador

Abril 2024

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a Dios por guiarme todos los días de mi vida y darme ese aliento de fuerza que necesitaba para poder culminar con este proyecto.

A mi madre y padre por realizarme como la persona que soy en la actualidad; éste y muchos de los logros se los dedico a ustedes por ser ese pilar fundamental en mi vida.

A mi hermano que siempre ha estado conmigo apoyándome en las buenas y en las malas, por toda la paciencia, cariño y consejos que me ha brindado, por enseñarme a superarme en la vida, por inculcarme en mi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la dicha de tener una familia maravillosa que siempre han creído en mí, me han dado un ejemplo de superación, sacrificio y humildad.

Este nuevo logro es en gran parte a ustedes papi, mami y ñaño; he logrado concluir con éxito un proyecto que al principio podría parecer difícil e interminable, pero gracias al apoyo de ustedes este caminar se hizo posible.

También agradezco a la persona que siempre ha confiado en mí, ha estado en las buenas y en las malas, apoyándome siempre con sus palabras de aliento sin importar que la vida nos puso distintos caminos, hoy agradezco por ser esa persona de apoyo e impulso para culminar este trayecto de vida.

RESUMEN

La investigación de riesgo operativo ha logrado una importancia significativa, donde las entidades del sistema financiero no poseen con procesos, documentados, aprobados y socializados alineados a la estrategia y políticas institucionales, debido a este vacío, los indicadores de solvencia financiera empeoran, corroborando en los estudios de: Llaguno Musons (2005); y, Núñez Mora y Chávez Gudiño (2010).

El estudio plantea como objetivo general evaluar el impacto del riesgo operativo en las variables que inciden dentro del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa para una adecuada toma de decisiones, con la finalidad de verificar las fallas o insuficiencias originadas en los procesos. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, por tanto, es de tipo descriptiva y explicativa. Apoyada en métodos teóricos y prácticos con el propósito de sustentar los criterios y metodologías utilizadas por los autores consultados.

El resultado, facilita un adecuado control de riesgo operativo en procesos la cual se encontraba en cada una de los desarrollos de estas operaciones. Con la cual se puede evidenciar en los comportamientos de indicadores un mejoramiento en lo financiero y económico de la organización.

Palabras claves: indicadores financieros y económicos, sostenibilidad financiera, riesgo operativo.

ABSTRACT

The investigation of operational risk has reached a high degree of significant importance, where the entities of the financial system do not have documented, approved and socialized processes aligned to the institutional strategy and policies, due to this gap, the financial solvency indicators worsen, corroborating in the studies of: Llaguno Musons (2005); and, Núñez Mora and Chávez Gudiño (2010).

The general objective of the study is to evaluate the impact of operational risk on the variables that affect the credit department of Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa for adequate decision making, with the purpose of verifying the failures or inadequacies originated in the processes. This research has a quantitative and qualitative focus, therefore, it is descriptive and explanatory. It is supported by theoretical and practical methods with the purpose of sustaining the criteria and methodologies used by the consulted authors.

The result allows an appropriate control of operational risk in processes to which the development of operations is exposed. In this way, an improvement in the behavior of economic and financial indicators in the organization can be evidenced.

Keywords: *operational risk, economic and financial indicators, financial sustainability.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1.Estado actual del sistema financiero en cuanto a las entidades que operan dentro del mismo.	8
1.2. Caracterización de las variables que influyen en los riesgos operativos de un sistema financiero.	16
1.3. Normativa vigente para la evaluación de riesgos operativos dentro de las entidades financieras.....	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	22
2.1. Tipo de investigación, enfoque, técnicas, herramientas de recolección y análisis de datos.....	22
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SISA”	26
2.3. Diagnostico a las limitaciones de una adecuada gestión de riesgo operativo en procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.	27
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Análisis de las variables que inciden dentro del riesgo operativo del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa	39
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60

INTRODUCCIÓN

Los grupos financieros han venido fortaleciendo en la administración de gestión de riesgos, debido a que existen diferentes tipos ya sean estos externos o internos; Es por ello por lo que brota la necesidad de indagar estrategias en la identificación y gestión de cada uno de los variables que existen dentro del riesgo operativo; con el objetivo de encaminar posibles soluciones y su incidencia a niveles considerables dentro de la administración de una cooperativa.

La identificación del riesgo como un grupo de índices volátiles, se debe distinguir, esencialmente su influencia al momento de la toma de decisiones. Por lo cual, es recomendable realizar estrategias y planes que sean permisivos en la disminución de su presencia en los procesos internos y externos.

En toda institución financiera, que de acuerdo con Rogel y Urquiza (2019) representan “un elemento importante para la asignación de recursos en la economía, las mismas aportan los flujos de ahorro para facilitar la expansión de los demás sectores que la integran” (p.116), es importante el control de riesgo, puesto que tienen por objetivo la posible disminución al fracaso o errores en los procesos que están integrados. En estos grupos, la identificación del riesgo operativo se enfoca en la gestión de visualizar falencias en los procesos, personas, tecnología o agentes externos. La disminución de este índice es importante debido a que minimizaría la influencia de problemas que obstruyen el desenvolvimiento operativo de la institución.

Para el proyecto de investigación se ha seleccionado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa perteneciente al segmento dos del sector financiero popular y solidario, dedicada a la intermediación financiera en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la Matriz.

Actualmente, la institución financiera refleja una inadecuada gestión de riesgos operativo en procesos crediticios que dificultan la mitigación de los riesgos y errores que retrasan el manejo y crecimiento en cartera de créditos. Cabe

recalcar, que la inobservancia de política y procedimientos causan varias falencias en el cumplimiento y metas propuestos por la cooperativa, donde la gestión de procesos no genera un alto grado de rendimiento, lo que afecta negativamente la continuidad de la actividad de intermediación financiera.

Problema científico

¿Qué factores inciden en los riesgos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa?

Hipótesis

En la cooperativa SISA se percibe variables que inciden negativamente en el comportamiento de los riesgos operativos, producto de una ineficiente gestión de los procesos que lo componen. Es por ello, que existen pérdidas, dada la lenta gestión de los empleados que trabajan en esta área de créditos y debido a la ineficiente tecnología que limita la fluidez de la información para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa. Dado a lo expuesto, el problema científico se enfoca en determinar.

Objetivo general

Evaluar el impacto del riesgo operativo con las variables que inciden dentro del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa para una adecuada toma de decisiones.

Objetivos específicos

1. Sustentar teóricamente los fundamentos que inciden en el riesgo operativo a partir del criterio de diversos autores y la normativa legal vigente.
2. Diagnosticar los riesgos operativos existentes en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.
3. Determinar las variables que inciden en los riesgos operativos para la toma de decisiones en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

Las herramientas que permite recolectar información inician con la aplicación de los métodos cuantitativos y cualitativos, en este sentido, el método cuantitativo es aquel que genera datos numéricos, ofrece información fiable y estructurada, para calcular la realidad del problema, con el fin, de generar resultados amplios desde un enfoque específico de tales fenómenos, incluye la facilidad de comparación. Por otra parte, los cualitativos dan resultados informativos o descriptivos, brinda profundidad en los datos o información que se pretende investigar, desde una profunda reflexión a los resultados que se obtienen en las observaciones, en concordancia con los autores (Cadena, Rendón y otros, 2017); y, (Ortiz, 2013).

En la investigación analizada menciona que este estudio consta un enfoque cuantitativo y cualitativo, por ende se dispone realizar una investigación descriptiva apoyada en métodos teóricos y prácticos, con esto poder recolectar información de los riesgos operativos existentes y la sostenibilidad financiera, para profundizar este tema de investigación desde el enfoque cualitativo es necesario realizar entrevistas al personal administrativo y operativo para efectuar observaciones dentro de la entidad y por otra parte en el enfoque cuantitativo se analiza e interpreta toda la información financiera,

Por ello, esta investigación tiene un impacto de manera positivo, el mismo que determina falencias en los procesos y Core financiero limitado los cual, incumple en la planificación, objetivos institucionales y la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus socios, en este contexto, provoca un lento crecimiento institucional, por ello, es importante la identificación y control de riesgo para que no exista un impacto en los indicadores financieros y afecten a la entidad.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

El sistema de operación de una Institución financiera es uno de los componentes de mayor cuidado debido a los riesgos que existen de manera interna y externa para la cooperativa, demostrando que el correcto actuar de los departamentos de trabajo de la Cooperativa ayuda a subsanar este tipo de problemas.

Por lo cual, el presente proyecto se basa en el análisis de las variables que inciden en el manejo de los riesgos operativos dentro de la Cooperativa de Crédito y Ahorro Sisa, esto para determinar cuáles son las variables principales en esta institución y como se encuentra el desarrollo de las mismas.

Así también el proyecto busca crear una solvencia de los factores que inciden en el sistema de riesgo operativo mediante una propuesta centrada en las necesidades que se evidencian posterior al análisis que se realiza del entorno de la empresa, teniendo la facilidad de trabajo directo con el personal administrativo y de recursos humanos.

Los autores principales del proyecto son todo el personal administrativo de la Cooperativa en la cual se está desarrollando el proyecto, igualmente, los estudiantes y docentes que conocerán de primera mano cómo es el manejo de las cooperativas, sobre todo cuando existen riesgos operativos de por medio.

En forma de conceptualización y haciendo énfasis en la justificación del proyecto el primer estudio de referencia que se tomará para este caso corresponde al trabajo elaborado por (Torres Ochoa & Ubillús León, 2017) Que lleva por nombre “Proyecto de metodología integral de riesgo operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda.” en la cual mencionan que el objetivo fue presentar una propuesta para la gestión de riesgos potenciales en las operaciones empresariales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” En lo cual fue necesario realizar un análisis FODA, evaluando la situación financiera de la institución y revisando las políticas y prácticas vigentes en la Cooperativa. Con el fin de tomar decisiones y establecer las medidas

adecuadas para reducir los riesgos que pudieran estar involucrados en la operación de la institución.

Mediante este estudio los autores (Torres Ochoa & Ubillús León, 2017) se analizó que la administración de riesgos concede evaluar la efectividad y productividad de gestión de los mismos, con esto la aplicación de una Metodología Integral de Riesgo Operativo accede obtener una apreciación, en las acciones y conocimiento para atenuar, lo cual ayuda al correcto funcionamiento de la institución financiera y el logro de sus metas y objetivos.

Este estudio mantiene relación con el proyecto en curso debido a la metodología que emplean para determinar la metodología de trabajo para subsanar las falencias que existan dentro de la entidad financiera, haciendo énfasis en que el correcto estudio de las variables de riesgo operativo a tiempo ayuda a que las consecuencias que puedan existir se manejen de manera adecuada y con los recursos necesarios sin poner en riesgo a la Cooperativa.

Igualmente el trabajo realizado (Lara Clavijo, 2023) "Diseño de planificación financiera estratégica para optimizar la gestión financiera de la Entidad Financiera de Producción Minera 29 de Junio Rumicucho "Cooprominru" ubicada en la parroquia de San Antonio de Pichincha, período 2021- 2025" explica que el estudio tuvo como objetivo desarrollar un plan financiero estratégico para la Entidad Financiera de Producción Minera 29 de Junio Rumicucho entre los años 2021 y 2025, con un enfoque en mejorar los procedimientos de gestión financiera. Esta entidad financiera de producción minera ha crecido en el mercado para abastecer a sus clientes de materiales pétreos a través de los procesos de extracción y comercialización.

Para lo cual se realizó un análisis situacional de la entidad que permitieron identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Esto permitió a los investigadores identificar las deficiencias internas y externas en el proceso de gestión financiera. Sin embargo, para lograr el mejor control posible sobre sus

recursos económicos y financieros, se empleó un análisis de los estados financieros que incluyen: indicadores de liquidez, endeudamiento, y rentabilidad.

En base a los resultados, se evidencia que se ha logrado un aumento económico, lo que posibilita una correcta toma de decisiones para desarrollar una normativa viable de acuerdo a las necesidades que presenta esta cooperativa. El crecimiento económico se ha logrado a través de estrategias de minimización de costos y gastos y con el notable aumento en el nivel de ventas que se ha dado durante los años de análisis.

Este estudio mantiene una relación con la investigación debido a que la autora utiliza un análisis financiero para el control de recursos económicos, haciendo un énfasis en cómo se debe operar frente a riesgos económicos o de liquidez; esto ayuda a que se explique el trabajo que debe realizar cada trabajador en cuanto a la aparición de un riesgo operativo en la Cooperativa de estudio.

Además, se ha utilizado el trabajo realizado por (Sandoval, 2018) titulada "Diseño de un modelo de Administración de Riesgo Operativo aplicado al proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana de Nayón", que menciona con la ayuda de un modelo de riesgo operacional en el proceso crediticio, por lo cual mantiene el objetivo general de reducir potenciales falencias o deficiencias en los procesos, personas, tecnología, información o eventos externos que puedan afectar la estabilidad financiera y económica de la entidad, también trata de incentivar y concientizar a los ejecutivos y gerencias sobre la importancia de implementar una estrategia de la entidad y la gestión del riesgo operacional.

Debido a que el riesgo operativo es transversal, puede resultar en una colocación de crédito inadecuada si no se gestiona. Se incorporan en el diseño del modelo; el modelo sigue las etapas de identificación, evaluación, control y seguimiento que se aconsejan para una gestión eficaz del riesgo.

El trabajo de Chabusa, et al., (2019), “Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador” en el cual explican que su objetivo es evaluar el riesgo operacional que comprenden que en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Este análisis se desarrolló a través de un estudio descriptivo, que permitió la descripción detallada de las principales características de los agentes de interferencia. Las variables de estudio se desagregan mediante el enfoque deductivo, que además analiza sus contextos teóricos e históricos y señala la gestión del riesgo operacional en estas entidades financieras.

A través los resultados, la gestión efectiva de riesgos está relacionada con la aplicación de lineamientos enfocados en la finalidad de la institución y el seguimiento se realiza dentro de los procedimientos cualitativos y cuantitativos, incluyendo valoraciones y auditorías permanentes. Se determina que es crucial que las instituciones dispongan estándares y bases para una restitución exitosa en la determinación de errores.

Finalmente, el último estudio tomado como referencia es realizado por los autores (Abad Ramos & Cáceres Reinoso, 2018) que lleva por título “Reingeniería de la Metodología de Análisis y Gestión Riesgo Operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción, Comercio y Producción” en la cual explica que el desarrolló del trabajo tuvo como objetivo crear una nueva metodología de análisis y gestión de riesgos en la Cooperativa debido a que en el último año tuvo un impacto, siendo este un nivel de riesgo muy alto para una institución financiera.

Posterior a esto, se realizó un análisis interno en el cual encontraron oportunidades a nivel político, económico, social y tecnológico, pero existe un peligro a nivel ecológico. Internamente se descubrió que ha habido un aumento de clientes entre 2016 y 2017. La competencia directa proviene de 37 cooperativas, y el Departamento Administrativo Financiero carece de procesos sistemáticos, fallas en los sistemas y fallas humanas provocadas por una capacitación inadecuada, todo lo cual impacta en el riesgo.

Este último estudio, presenta una base de trabajo en cuanto a los riesgos operativos financieros teniendo en cuenta los puntos de trabajo político, social, económico y ambiental; demostrando que estos son ejes de trabajo que contribuyen en el funcionamiento de la entidad financiera.

1.1.Estado actual del sistema financiero en cuanto a las entidades que operan dentro del mismo.

El sistema financiero de una nación se compone de una colección de empresas e instituciones que trabajan juntas para hacer que el dinero sirva para una variedad de propósitos para la economía.

El sector financiero es una de estas organizaciones, sirviendo como intermediario entre quienes tienen recursos para ofrecer y quienes los necesitan. Encauzar y movilizar los recursos y recursos financieros de la economía, esa es la responsabilidad primordial de las instituciones financieras (Cruz, 2019).

Es de conocimiento común que una entidad financiera es una empresa con fines de lucro cuya actividad principal es ofrecer servicios financieros a los miembros social y económicamente activos de la sociedad (Marcos, 2021).

Las instituciones financieras ahora ofrecen servicios que son tan complejos que definir lo que hacen es con frecuencia un desafío. Se ofrecen depósitos y préstamos (servicios bancarios clásicos) además de servicios más contemporáneos como el factoraje o la banca de inversión (Marcos, 2021).

Las entidades financieras surgen en el mercado financiero teniendo dinero del público en general e invirtiendo en activos como bienes raíces, valores y depósitos bancarios (BBVA, 2020).

Mientras el riesgo operativo por muchos años, no se ha anexado en el conjunto de riesgos no financieros y financieros de las instituciones financieras, muchos expertos han tomado como una necesidad de implementar como objeto principal

al riesgo operativo como uno de los más importantes productos en las pérdidas e inestabilidad financiera en casos vividos por deficiencias operativas la cual se produjo a mitigarse todos los problemas presentados. (Becerra, Guzmán Vásquez, & Trujillo Dávila, 2006).

Además de servir como asesor, acreedor, intermediario, proveedor de seguros y muchos otros roles, también pueden ser reconocidos simultáneamente. Desempeñan un papel crucial en el funcionamiento de la sociedad, lo que explica por qué son tan importantes. Una entidad financiera es necesaria en la administración de los activos de uno si se dedica a cualquier tipo de actividad económica (BBVA, 2020).

Por ejemplo, una persona puede realizar compras con sus tarjetas tanto en tiendas físicas como en línea. De manera similar, puede salvaguardar su reputación y la de su familia pagando una cobertura médica mayor o un seguro de vida (BBVA, 2020).

El banco es una entidad financiera más conocida para la banca. Entre los depositantes o proveedores de fondos y los prestamistas que utilizan los fondos, un intermediario financiero actúa como mediador.

En este análisis, se percibe que el sistema financiero es la economía auténtica del país, no obstante, el desempeño eficiente depende de las disposiciones que proponga los Bancos Centrales, tal cual que aquellos estudiarían de manera técnica, con el fin de asegurar un avance económico, la emisión de ineficientes normas han producido que estas consecuencias afecten a la sociedad, es necesario que las instituciones financieras manejen eficientemente su liquidez, con esto poder evitar diferentes tipos de riesgos y manejar una confianza entre los socios y clientes, en la cual también se ha visto que muchas de las crisis financieras mundiales, esto en análisis por los autores (García Díaz, Cárdenas Sánchez, & Molina Rodríguez , 2011).

Al proporcionar numerosos servicios, como tarjetas de débito, tarjetas de crédito, servicios de cheques, servicios de depósito directo, giros postales, etc., un banco también sirve como agente de pago (FBS Markets, 2019).

La conveniencia, los ingresos por intereses y la seguridad son las principales razones para depositar dinero en los bancos. La cantidad de exceso de reservas y el porcentaje de reservas en efectivo que se mantienen determinan la capacidad de un banco para prestar dinero. Dado que algunas cuentas, como los depósitos a la vista, no pagan intereses al titular de la cuenta, reunir capital para un banco no es demasiado difícil.

También existen varias instituciones financieras no bancarias, como bancos de inversión, compañías de arrendamiento, compañías de seguros, fondos de inversión, compañías financieras, etc. Una institución financiera no bancaria brinda una variedad de servicios financieros (FBS Markets, 2019).

Los clientes corporativos de los bancos de inversión pueden aprovechar sus servicios para suscripción de deuda, emisión de acciones, negociación en el mercado de valores, servicios de asesoría corporativa, transacciones de derivados e inversiones.

Así mismo, las estrategias planteadas en las actividades que implementa en el desarrollo del sector financiero producen multitud de fraudes externos e internos la cual se convierte en estafas. El incremento de las pérdidas causadas en el sector financiero se produce a través de los delitos y actos provocados por parte de los trabajadores por incumplir procesos, situación que produce una crisis económica, cabe recalcar, aquellos eventos pasan en las instituciones financieras que nos son exaltadas ante el público, con el fin de no sufrir un riesgo reputaciones con esta también pérdida de confianza entre los clientes y socios, también se ha podido ver que algunos casos de estos han sido evidentes, se han llegado a liquidarse ,todo fraude es creciente, por tanto, la institución financiera se observaría como un riesgo inherente, que no se puede determinar sus variables en sus indicadores e implementar estrategias para el control de riesgos por

fraudes, mencionado por los autores (Arcenegui, Lozano, & Obrero Castilla, 2016).

El establecimiento de la regulación bancaria tiene como fin vigilar y mitigar el buen funcionamiento de las instituciones financieras, la cual necesita mantener su eficaz y solidez, dicho este cumplimiento de las normas internas y externas, su propósito es promover y proteger la confianza e interés público y general en el sistema, la regulación no disputan presiones que afecten en la rivalidad entre las instituciones financieras que conllevan un enfrentamiento en el sector financiero, es así, que toda supervisión facilita la innovación y desarrollo, sin embargo, para el autor (Estrada, 2009) dentro de esto, las normas emitidas para las instituciones financieras verifican que un buen funcionamiento, conlleva a un estándar de administración en el manejo del riesgo mediante un uso de técnicas.

Los Riesgos Operativos predeterminan factores internos y externos que incidan a los procesos de negocio. Se puede concluir como el riesgo de pérdida que predeterminan las empresas por falencias en los procesos, del personal los sistemas o por causas externas (Lara Clavijo, 2023).

El riesgo operativo es el riesgo presente en cada una de las entidades como resultado de su actividad diaria. Está constituido por factores externos e internos, y se traduce en pérdidas económicas. Se vincula tanto con el comportamiento de los procesos propios de la empresa como con la coyuntura en la que se desenvuelva (López J. , 2022).

En España, cabe señalar, que muchas entidades han sido objeto de recurso y medios suficientes, como otras han sido únicamente inducidas por el cumplimiento normativo las instituciones financieras proporcionan grandes estrategias y esfuerzos en una gestión de riesgo operativo, la finalidad de aquellos ha logrado en poco tiempo situarse en los principales lugares del sistema financiero entro de otros países, por tanto, no se puede identificar líneas de negocio y por ende la clasificación de eventos según los autores (Fernández & Martínez García, 2006).

A su vez, la Superintendencia de Bancos del Ecuador en octubre de 2005, ha emitido en primera ocasión un informe de riesgos operativos, sumergibles en las instituciones financieras públicas y privadas, Banco Central del Ecuador, compañías mercantiles. Compañías administradoras de tarjetas de crédito y débito, desarrolladoras de mercado secundario de hipotecas, se menciona, que por el tamaño y estructura que no han podido ser aplicables en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, resolución en la cual se mitiga desarrollar un ambiente de gestión de riesgos operativos y con esto más adelante determinar requerimientos de capital, analizar y disminuir dicho riesgo causado por las falencias, cuyo objetivo, es originar una gestión eficaz dentro de los procesos, personas y tecnologías y recursos de información, por medio de aplicaciones de nuevas tecnologías.

Este modelo de riesgo genera una condición errónea, la cual es muy frecuente su desarrollo en las entidades financieras. Esto proporciona una condición humana, genera un periodo de adaptación y aprendizaje.

Se halla muchas causas principales en el origen del riesgo operativo al momento de estudiar. Los sistemas financieros actualizados se han visto afectados a los finales de los años por varios factores que han estado a su entorno que estos se intervienen, hasta que todo este cambiado modernamente las gestiones de las entidades financieras. Entre los más mencionados tenemos a los factores de importancia que da impacto en los siguientes: Éstas pueden clasificarse del siguiente modo:

Estos tienen la probabilidad de que existan pérdidas financieras en relación con el diseño apropiado de todos los procesos críticos, como es la política y procedimientos inadecuados e inexistentes que alcanzan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos (López J. , 2022).

En las cooperativas de Ahorro y Crédito todos los segmentos el control y la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) están expuestas a una normativa de cumplimiento de la Ley y Código Orgánico Monetario y Financiero, que son emitidas por la Junta de Política de Regulación; y Normas Internas y Externas que refieren en todas las actividades operativas y financieras, que da cumplimiento a tener una estabilidad, confianza, integración en todas las entidades expuestas, no obstante, cualquier liquidación forzosa y voluntaria, de cual quiere organismo de control impone normativas, tal cual, fortalece el patrimonio con el fin de incrementar una gestión integral de riesgo, riesgo de crédito , cumplimiento de solvencia , por ello, en el año 2008 una normativa da resolución para el control y administración del riesgo operativo con el objetivo de establecer una adecuada administración integral. A raíz de las liquidaciones de dichas instituciones por muchos años han originado por diferentes factores y eventos ocasionales, con esta normativa también se impone normas de control, que tiene la finalidad, de disminuir fracasos o errores que los procesos de créditos que integran en la actividad de intermediación financiera corroborado por (Chabusa Vargas & Delgado Estrada, 2019). Además, para (Salvatore López & Morán Montalvo, 2018) las instituciones financieras delimitan los riesgos completamente, tal cual como lo vemos una tarea es identificar, minimizar y controlar todos los eventos constituidos por diversos factores, por su parte, un organismo de control, puede tener como énfasis que las instituciones de segmentos inferiores, por tanto, son débiles en conocimiento, administración de metodologías, procesos y procedimientos, situaciones que generan pérdidas simultaneas.

En este aspecto se puede considerarse entre otros, los riesgos asociados de las fallas con todos los modelos utilizados, todos los errores de las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, servicios y operaciones, las falencias en la información contable, liquidación de pago la inadecuada compensación, la insuficiencia de recursos para el alto volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

Posibles pérdidas que se originan en eventos fuera de mitigación de la compañía que manifiestan cambiar el ampliación de todas las actividades, mitiga los procesos internos, las personas y la tecnología de la información (López J. , 2022).

Tal cual que dentro de otros factores se puede manifestar que los riesgos involucrados en la contingencia legal, el fracaso en los servicios públicos, los desastres naturales, los ataques y los actos penales, así como las fallas en los servicios críticos proporcionados por terceros.

Otros riesgos relacionados con eventos externos incluyen: pasos rápidos, cambio en la ley, regulaciones o guías, así como riesgos políticos o estatales (López J. , 2022).

Todas las pérdidas ocasionadas con negligencia, error humano, fraude, sabotaje, parálisis, asignación de confidencialidad de información, relaciones interpersonales, lavado de dinero y entorno de trabajo adverso, la falta de especificaciones claras en las condiciones del contrato del personal, entre el contrato del personal, entre otros factores (Estrada, 2009).

También puede incluir pérdidas asociadas con el personal o la insuficiencia del personal, con habilidades inapropiadas, capacitación inadecuada y/o contratos débiles.

La causa de pérdidas financieras obtenidas como resultado del manejo del área de sistemas una inadecuada información y tecnologías que tienen relación con el desarrollo de operaciones y servicios de una Compañía llevados por una amenaza de confidencialidad, integridad, accesibilidad y capacidades de información (López J. , 2022).

Los riesgos obtenidos de las fallas en la continuidad de la ciber seguridad y el funcionamiento de los sistemas de la tecnología de información, al déficit en el desarrollo e implementación de estos sistemas, así como su compatibilidad e

integración, problemas con la calidad de la información, inversiones inadecuadas en tecnología y fallas, en para cumplir con los besos comerciales, entre otros aspectos; otros riesgos incluyen una falla o interrupción de sistemas, restauración inapropiada de desastres y/o continuidad de planes de negocios. (Cruz, 2019).

1.2. Caracterización de las variables que influyen en los riesgos operativos de un sistema financiero.

En ese marco, la administración de las instituciones financieras es un gobierno cooperativo, constituido por una asamblea general de socios (representantes legales), consejos de vigilancia y administración y la alta gerencia, a finales de años, han sido encargados de apoyar con información oportuna para una mitigación y adecuada toma de decisiones, tal modo, los segmentos inferiores al segmento 1, el gobierno cooperativo ha manifestado y concluido que una inadecuada estructura es una situación que daña el riesgo y una actitud gerencial mediocre, la ausencia del desempeño hace que mida las malas prácticas institucionales. Por otro lado, todos los criterios que existan dentro de una administración de riesgos y la producido de capital, no resuelve que una crisis que existe en un sistema financiero a nivel nacional o una sola institución, cabe recordad que ningún modelo de mitigación y medición de riesgo se puede reemplazar, dada a una adecuada estructura de un gobierno cooperativo, ambientes de controles internos, cultura de riesgo, juicio profesional como lo menciona el autor (Martinez Sánchez, 2013).

Por su parte, (Martinez Sánchez, 2013) las estrategias de mitigar una administración adecuada de riesgo como: las normas que necesitan ser mejoradas para disminuir la prevención de riesgos, como también las actividades financieras provocadas, con la actualización de la supervisión de todos los organismos se actualiza constantemente las tecnologías de información y todas las alertas que están dentro de las normativas locales y legislaciones; De este modo el orden de las ideas es un proceso que identifica, prioriza, mide, controla, monitorea, mitiga y comunica que a lo largo de un riesgo operativo , cuyo fin, es definir un perfil de riesgo y grado de exposición de la institución que está dispuesta en asumir el desarrollo del mecanismo de un negocio la cual resguarda todos los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo una administración, (Superintendencia de Bancos, 2019) por su parte, el Comité de Supervisión Bancaria (2003), comprende que la gestión de riesgo operativo en un

departamento de crédito, se podrá identificar, evaluar, dar seguimiento y controlar de que los riesgos están expuestos dentro de todas las entidades financieras.

Variables que inciden en el riesgo operativo

Factor Procesos

Marín (2017) manifiesta que, en la interacción con los procesos, se espera que las instituciones financieras implantan procesos estructurados y organizados de acuerdo a su tarea, perspectiva y objetivos estratégicos, en armonía para maximizar la efectividad organizacional; detectar sus procesos críticos, por ello, las que están en caso de interrupción comprometerían la continuidad de las operaciones, por lo que se justifica plenamente contar con planes de contingencia.

Según (Estrada, 2009) el elemento de este proceso contiene garantizar la mejora de los recursos y la estandarización de los oficios, las entidades financieras controlados deben contar con procesos definidos de acuerdo con las tácticas y políticas adoptadas, los cuales deben ser agrupados en componentes del peligro operativo. Para tal impacto, se clasifican en 3 tipos: Gobernantes o estratégicos, Productivos, fundamentales u operativos y habilitante, de soporte o apoyo.

Factor Tecnología

Este componente involucra las pérdidas por fallas o uso “inadecuado de los sistemas informáticos transaccionales o de apoyo que afectan la operación de las empresas” (Cruz, 2019).

En cuanto a la tecnología el autor (López J. , 2022) señala que; La expectativa es que las instituciones cuenten con tecnología de la información que soporte adecuadamente las operaciones y procesos de la entidad, siendo esencial para lograr los siguientes objetivos:

- ✓ Planificar ordenadamente sus necesidades tecnológicas recientes y futuras;

- ✓ Establecer una secuencia de requisitos y condiciones para la estabilidad y continuidad de los intercambios;
- ✓ Generar información completa, disponible y confidencial;
- ✓ Asegurarse de que la tecnología no interrumpe las operaciones tradicionales.

Factor Personas

Las instituciones deben administrar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor personas, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo de conformidad con las disposiciones legales vigentes, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros. De tal manera evitar las pérdidas monetarias. (Superintendencia de Bancos, 2019)

Factor Eventos Externos

En el riesgo operativo una administración dentro de las entidades financieras se puede considerar la posibilidad de que existan pérdidas ocasionadas o derivadas del muestreo de eventos externos de su control, tales como; desastres naturales, atentados fallas en los servicios públicos otros actos delictivos, las cuales en sus actividades se pudieran alterar en el desarrollo normal de aquellos.. (Superintendencia de Bancos, 2019).

En consecuencia, se puede manifestar planes de contingencia y de continuidad de negocio.

- ✓ **Plan de continuidad.** “está encaminado a un plan de prevención, emergencia y recuperación cuya finalidad es mantener la funcionalidad de la institución a un nivel mínimo de aceptación durante una contingencia o evento inadecuado”
- ✓ **Plan de contingencia.** “Son procedimientos operativos y alternativos de una entidad cuyo objetivo tiene la de permitir que su funcionamiento,

mitigando un análisis del impacto financiero reducir cualquier evento inesperado específico. Esto se puede ejecutar en momentos que se produce dicho evento cuales”.

1.3. Normativa vigente para la evaluación de riesgos operativos dentro de las entidades financieras.

Esta norma específica de riesgo operacional forma parte de la supervisión de normas bancarias ecuatorianas para el control de las instituciones del sector financiero público y privado; modificado por Resolución SB-2019-497 del 29 de abril de 2019. De acuerdo con la norma, se entiende por riesgo operacional “la posibilidad de pérdida como consecuencia de un evento derivado de la falla o inadecuación de: procesos, y tecnologías” (ASOBANCA, 2019).

El riesgo operacional incluye el riesgo legal, pero no el sistémico, riesgo estratégico y reputaciones. La autoridad bancaria indicó que las entidades controladas deben establecer políticas, procesos, procedimientos y métodos para administrar dichos riesgos, tomando en cuenta su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad del negocio y otras características.

Asimismo, la gestión del riesgo operacional debe permitirles “identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos que enfrentan a medida que evolucionan sus negocios y operaciones”. De acuerdo, a la Resolución SB-2019-497 (2019) los principales artículos y relacionados al problema de estudio son:

Art. 2. - Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la presente norma, se considerarán las siguientes definiciones: [...]

22. Evento de riesgo operativo. - Es el hecho que deriva en pérdidas para las entidades controladas, originado por fallas o insuficiencias en los factores de riesgo operativo.

24. Factor de riesgo operativo. - Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son: procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos.

25. Indicadores Claves de Riesgo. - Es una métrica para determinar qué tan posible es que la probabilidad de un evento, combinada con sus consecuencias, supere el apetito de riesgo operativo, cuantifican el perfil de riesgo operativo de la entidad; y, ayudan a tomar acciones oportunas y corregir las desviaciones de metas, antes de que sucedan [...] (pág. 2).

Art 5.- Las entidades controladas deben identificar los riesgos operativos por línea de negocio, tipo de evento, factor de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias, utilizando para el efecto, una metodología debidamente documentada y aprobada que incorporará la utilización de herramientas que se ajusten a las necesidades de la entidad, tales como: autoevaluación, mapas de riesgos, indicadores, tablas de control (*scorecards*), bases de datos u otras (pág. 7).

Art 7.- Aspecto importante de la administración del riesgo operativo es el control, el cual requerirá que las entidades controladas cuenten con planes de mitigación formalmente establecidos y validados periódicamente, mediante la revisión de estrategias y políticas; actualización o modificación de procesos y procedimientos establecidos; implementación o modificación de límites de riesgo; implementación o modificación de controles; plan de continuidad del negocio; revisión de términos de pólizas de seguro contratadas; contratación de servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda (pág. 8).

Art 10.- Las entidades controladas deben definir una política de comunicación formal sobre los eventos de riesgo operativo que deban informar interna o externamente y que esté sujeta a revisión periódica, en función de las estrategias organizacionales. Además, deben implementar un proceso para evaluar el impacto de la información a comunicar en función a su gestión de riesgos (pág. 9).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación, enfoque, técnicas, herramientas de recolección y análisis de datos.

Cabe recalcar que este párrafo, se aborda importantes aspectos que dispone este proyecto como tal el tipo de investigación de estudio, metodologías empleadas y todo enfoque desarrollado para esta investigación. Como también que esta investigación constituye un proceso reflexivo, sistemático y analítico que permite revelar conocimientos valiosos, fiables y valioso. Se opta que los investigadores tienen la responsabilidad gratificar respuestas a las demandas, por tanto, estarían consientes a todas las consecuencias que el servicio de un ser humano opte dentro del empleo de sus métodos y resultados de investigación.

Por tanto la investigación permite una búsqueda de información detallada para dar solución a un problema, con la utilización de métodos específicos y los dos métodos cualitativos y cuantitativos. Según los autores (Hurtado Talavera, 2020) mantiene que un enfoque cuantitativo tiene como finalidad probar la hipótesis una recolección y análisis de datos, bajo todos los procedimientos dichos, por tanto, todos los datos se verían validados y confiables, para concluir desde el punto de vista del conteo, registro y clasificación de dichos datos, este enfoque apareció en los siglos XVIII Y XIX.

Además el enfoque cualitativo se basa únicamente en la recolección de datos sin un control numérico, conlleva la definición de interrogantes que constituye una teoría fundamental, la cual la necesidad de comprobar la hipótesis no es necesaria (Zuliani, 2010).

La composición de estos dos enfoques, se denomina un enfoque mixto la cual aparece en el siglo XXI, dicho fenómeno que estudia y permite tener conocimientos en los procesos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, podrán ser analizados y estos datos respuestas a cada una de las hipótesis. En la actualidad, la mayoría de investigaciones deducen ir por el

enfoque mixto, permite deducir una información recabada y alcanza un mayor entendimiento del enfoque estudiado, se deduce los siguientes aspectos a considerar:

- En base a las preguntas de investigación realizadas, se recoge, analiza los datos cualitativos y cuantitativos.
- Es una unión íntegra que relaciona simultáneamente según las posibilidades de combinar, fusionar, privilegiar o insertar una en la otra.
- Buscar un equilibrio entre las dos formas o dar prioridad de la una a la otra.
- Emplear procedimientos de estudio o fases que se combina dentro de las especificaciones de una investigación.

En efecto, para mitigar la evaluación del riesgo operativo, se con lleva bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo, los procesos realizados en el departamento de crédito son inadecuados al otorgar la misma, la cual también se basa por el sistema financiero básico que lo manejan dentro de la institución.

Tipos de investigación

Existen diferentes tipos de investigación la cual permite confirmar o rechazar una eventualidad o hipótesis, la cual, se solicita seguir un proceso para mitigar un problema y por ende aplicar y solucionar, el estudio del problema conlleva al tipo de investigación y la hipótesis que se formula.

Investigación descriptiva

Esta investigación descriptiva es una de las investigaciones cuyo procedimiento es muy popular y utilizado, en la cual se soporta entrevistas, encuestas, revisión documental y observación, estos efectúan en el momento que delimita características específicas pasar la medición de la precisión posible, tal cual el tipo de investigación se añade el estudio de fenómenos o sujetos de forma cualitativa sin antes de realizar de forma cuantitativa. Además de ello, este tipo de investigación descriptiva compadece a obtener un enfoque más visible de las

variables propuestas. Se delimita que el problema inicial se presenta en la Cooperativa, por medio de todas las técnicas de investigación como la revisión documental, la encuesta y la observación.

Población y muestra

La población corresponde a los empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa, donde se han tomado en cuenta a empleados de cada una de las áreas de trabajo, así como clientes antiguos y nuevos de la empresa. La muestra corresponde a todos los empleados y nómina de clientes del período 2022-2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa de la agencia ubicada en Ambato, en la siguiente tabla se detalla más a profundidad la muestra:

Tabla 1.

Muestra de investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa

ESTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clientes	5	7,94%
Personal Administrativo	5	7,94%
Personal de Créditos	9	14,29%
Personal de Cajas	4	6,35%
Socio	40	63,49%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Para la recolección de datos se ha empleado una encuesta, que es una manera de adjuntar información de una muestra de personas, habitualmente con la idea de generalizar los hallazgos encontrados a una sección más afectiva de la población (Cruz, 2019). Para las empresas, los medios de comunicación, las organizaciones gubernamentales, las instituciones educativas y cualquier persona involucrada en la economía de la información, son una fuente vital de conocimientos y perspectivas.

La técnica de investigación como se ha dicho es la encuesta mediante un banco de preguntas que permita conocer como los trabajadores de la entidad perciben la

afección de los riesgos operativos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

En cuanto a las técnicas de análisis de datos se implementará al desarrollo de análisis a las encuestas realizadas a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa en cuanto a este análisis realizado se concluirá los variables que inciden en el riesgo operativo de la entidad, en la cual nos basamos en el departamento de crédito, han existido muchas falencias en la colocación de créditos y la entidad no se ha visto un mayor crecimiento en el último año en cooperación con las entidades de la misma segmentación.

Análisis de información

Para finalizar tenemos esta etapa en la cual se presenta todos los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas mediante los cuestionarios aplicados a todo el personal de la Cooperativa, la misma que nos ayudó a extraer conclusiones de los problemas presentados, se considera los siguientes aspectos:

a) Análisis de los resultados estadísticos: En esta etapa se identifica todo lo relacionado con la hipótesis del problema.

b) Interpretación de los resultados: La finalidad es mitigar un significado importante al resultado de análisis presentado.

Para verificar la hipótesis que se ha analizado en la presente investigación es de suma importancia la aplicación de los cuestionarios realizados, en la cual, consta de ocho (8) preguntas, las cuales están estructurados en dos partes fundamentales, en la primera parte tenemos el título, objetivo e instrucciones generales de la encuesta realizada; y la segunda parte refleja las preguntas y respuestas dicótomas, de escala y clasificación. Cabe recalcar, que las dicotómicas son tipos que dan dos opciones, da orden de preferencia y una respuesta de escala, poseen una cantidad de puntos a través de diferentes alternativas planteadas, la cual se considera como una opción múltiple.

d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones: Las conclusiones se derivan del cumplimiento de los objetivos específicos y las recomendaciones se consideraron de acuerdo a los objetivos específicos.

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SISA”

Historia

Un día, un grupo de personas, en su mayoría mujeres, pensó en trabajar en conjunto y formar su propia organización para crear beneficios económicos y sociales que beneficiaran a los indígenas. Da tus primeros pasos como caja de ahorros y concede crédito a personas ilustres y familiares de la parroquia de Santa Rosa.

Sin embargo, un día surgió inesperadamente la oportunidad de legitimar la organización y la “Corporación de Desarrollo Social y Financiero SISA” comenzó a reunirse con 15 socios; Protocolo CODENPE nro. 2328 fue aprobada el 28 de abril de 2011. De esta forma, La Matriz se podrá instalar en Ambato y Agency en el Cantón Píllaro. Según sentencia de 14 de junio de 2013 nro. SEPS-ROEPS-2013-002803, la cual fue aprobada de conformidad con la Ley de Economía Masiva y Solidaria, nos registramos como Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

Misión

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito segura, solvente y solidaria que impulsa la economía de los sectores productivos, brindando productos y servicios financieros que aporten al mejoramiento y calidad de vida de nuestros socios y clientes”.

Visión

“Al 2025 alcanzar la mayor cobertura a nivel nacional ofreciendo productos financieros y no financieros de calidad”.

Productos

La Cooperativa ofrece 3 productos principales, y cada uno posee una subdivisión como se explica a continuación:

- Ahorros
 - Ahorro A LA VISTA
 - Ahorro CLIENTE
 - Ahorro PROGRAMADO
 - Ahorro SISITA
 - Cuenta BDH
- Créditos
 - Micro CRÉDITO
 - Crédito EMERGENTE
- Inversiones
 - Depósitos A PLAZO FIJO

2.3. Diagnóstico a las limitaciones de una adecuada gestión de riesgo operativo en procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

El riesgo operativo está abstraído entre todas las actividades económicas, a raíz de los quiebras bancarios existentes en los últimos años han sido más significativos mundialmente, esta institución financiera se ha puesto a mitigar una administración integral de riesgo, con el fin de minimizar todas las pérdidas producidas por todos los factores y eventos de riesgo. Además de esto podemos señalar que un adecuado análisis en la gestión financiera tiene como finalidad conocer los procesos internos y externos, por ello es de importancia realizar estrategias y planes que sean útiles en la toma de decisión. La tipificación de las responsabilidades que tiene la administración y el personal operativo puedan asegurar una adecuada planificación y por ende el cumplimiento de todos los objetivos institucionales en relación con el factor de riesgo de procesos y tecnologías de información.

Por ello bajo este análisis de la presente investigación se utilizó una técnica de la encuesta con escala de Likert, encaminada a las jefaturas y todo el personal de las áreas pertinentes de gestión de riesgo operativo en procesos, cuya finalidad, es conocer la realidad de la institución, se detalla:

Nivel de instrucción de educación del personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

Tabla 2.

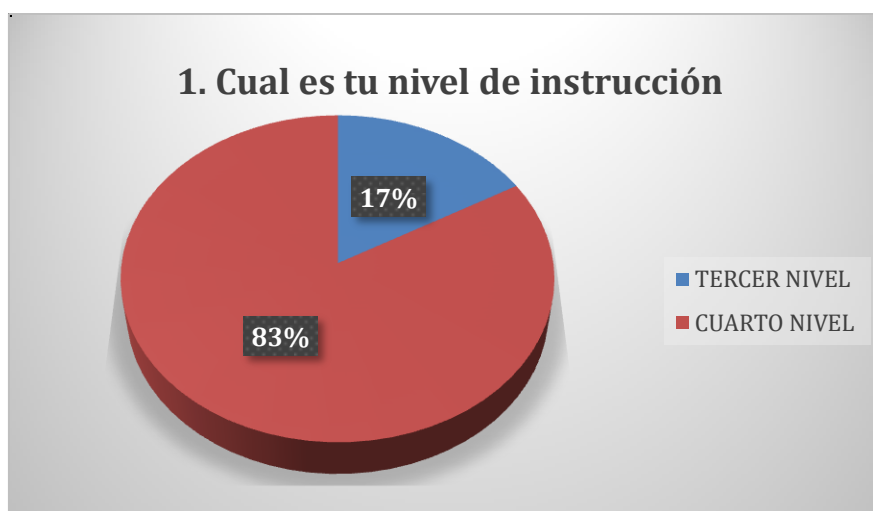
Nivel de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Tercer Nivel	10	83%	83%	83%
	Cuarto Nivel	2	17%	17%	100%
	Total	12	100%	100%	

Fuente: Tomado a partir de la encuesta

Gráfico1.

Nivel de Instrucción.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De las encuestas realizadas podemos observar que un 83% poseen título de tercer nivel del personal de jefaturas y responsables de área y un 17% tienen título de cuarto nivel.

Interpretación: En análisis de los resultados, se puede determinar que la mayoría en gran parte se podría decir de las jefaturas y áreas encargadas mantienen

conocimientos de tercer nivel, lo cual implica que la entidad no dispone de un personal adecuada para llevar a cabo una administración de riesgo operativo, no obstante a ello serán capacitados en las áreas pertinentes.

Grado de Existencia de Core Financiero

Tabla 3.

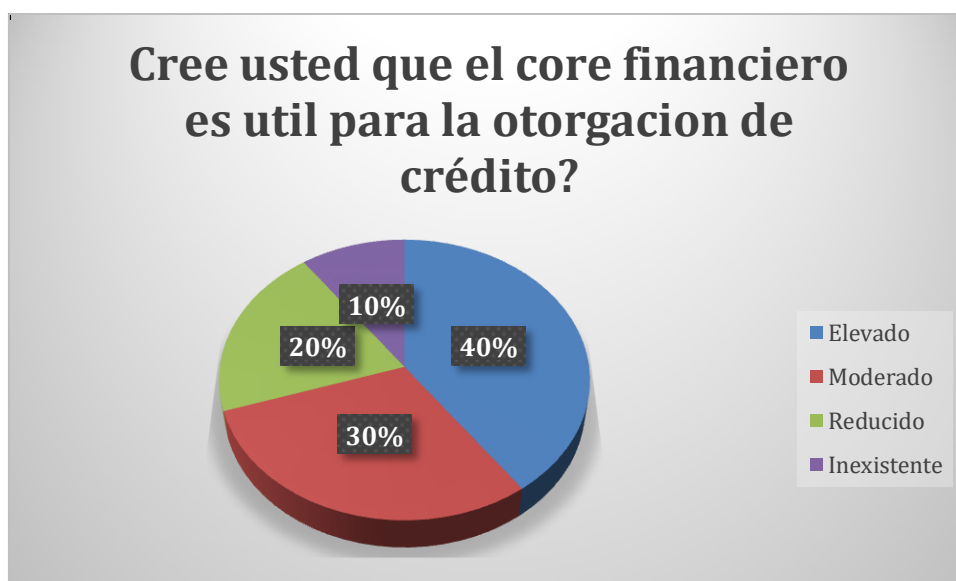
Riesgo Operativo en Core Financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje V	Porcentaje Acumulado
Válido	Elevado	1	10%	10%	10%
	Moderado	4	40%	40%	50%
	Reducido	2	20%	20%	70%
	Inexistente	3	30%	30%	100%
			100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2.

Riesgo Crediticio en Core Financiero



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se puede visualizar que el personal de jefaturas y responsables de áreas de procesos de la institución, el 40% considera que el riesgo operativo del Core financiero existente es elevado, el 30% moderado, el 20% reducido y el 10% inexistente.

Interpretación: De la interpretación podemos determinar que en gran parte el riesgo operativo en procesos es moderado y elevado, lo cual, determina la necesidad de una adecuada instalación de Core financiero para una mitigación de datos y reducir el riesgo en la otorgación de crédito.

Grado de conocimiento del riesgo operativo en procesos

Tabla 4.

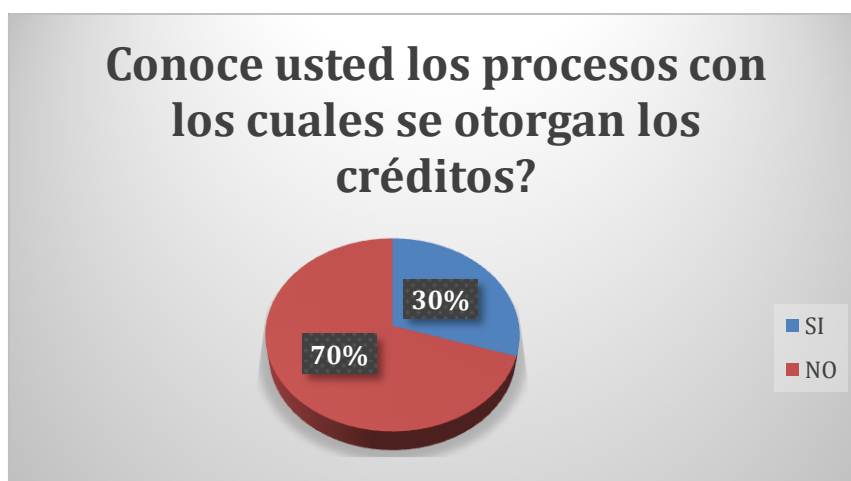
Conocimiento de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	3	30%	30%	30%
	NO	7	70%	70%	100%
	TOTAL	10			
			100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3.

Conocimiento de Procesos



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Del análisis presentada al personal de jefaturas, el 70% mencionan que los personales de la cooperativa no conocen de los procedimientos para la otorgación de crédito, mientras que el 30% del personal ya se por antigüedad en la misma indican que sí conocen los procesos en sí.

Interpretación: En el gráfico presentado se puede deducir que los jefes de agencia predicen que no disponen de un área independientemente responsable del área de riesgo operativo, etapa que impide manejar y tratar de manera íntegra y centralizado dentro de las funciones vinculadas con el riesgo operativo en el departamento de crédito, las cuales se basan en la ejecución de procesos, procedimientos, metodologías para ejecutar las etapas de riesgo.

Proceso de Comité de Riesgo de Crédito

Tabla 5.

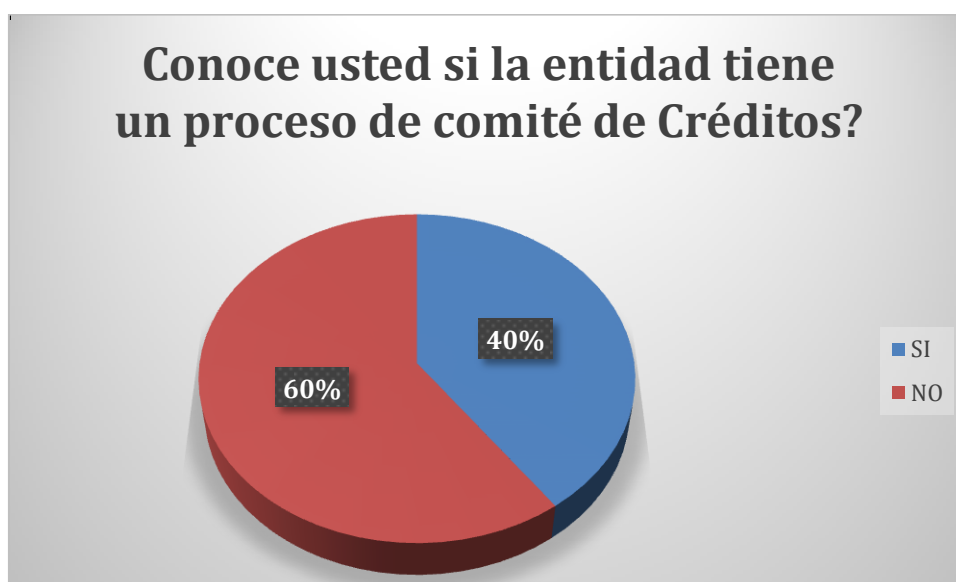
Comité de Riesgo de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje V	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	4	40%	40%	40%
	NO	6	60%	60%	100%
	TOTAL	10			
			100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4.

Proceso de Comité de Crédito



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De las encuestas realizadas los resultados del personal de jefaturas y responsables de área de procesos arrojados son, el 60% predice que no disponen

de un proceso de comité de crédito, mientras que el 40% manifiestan que si lo disponen.

Interpretación: De manera que también se determina que los empleados no conocen la existencias de un proceso de comité de crédito, además de ello, la “Norma para la administración integral de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda expandida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, determina la mención al segmento 2 que la constitución de comité de crédito no obstante, para llevar una adecuada administración de riesgo en cada uno de los departamentos es recomendable disponer un comité.

Seguimiento de Cartera de Crédito Otorgada

Tabla 6.

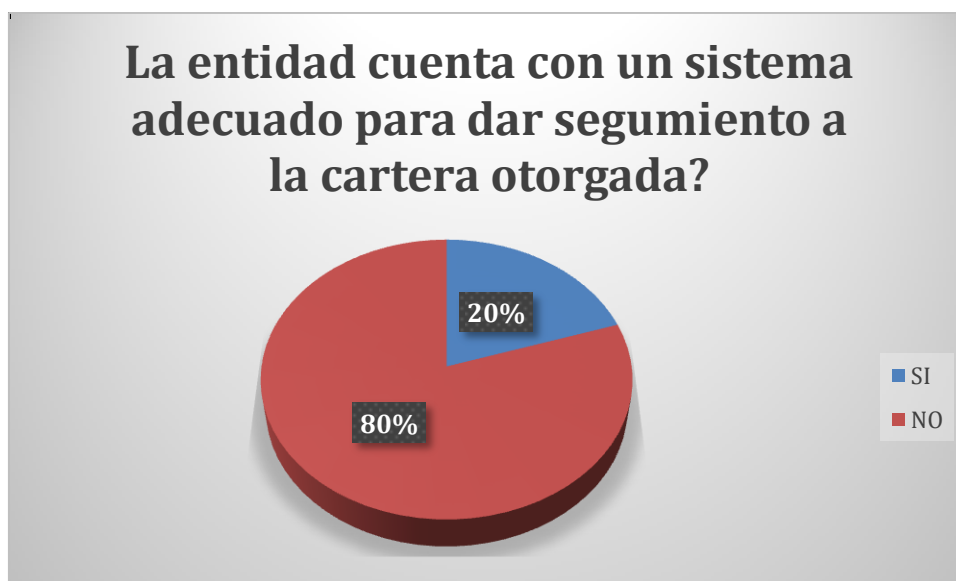
Seguimiento de Cartera de Otorgada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje V	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	2	20%	20%	20%
	NO	8	80%	80%	100%
	TOTAL	10			
			100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.

Seguimiento Cartera Otorgada

**Fuente:** Elaboración propia

Análisis: El 80% del personal de jefaturas y responsables de área indica que no disponen de una base de datos para dar un correcto seguimiento oportuno y el 20% indica que manualmente se lo puede realizar.

Interpretación: De la interpretación el análisis predeterminado es que la entidad en su mayoría no dispone de una base de eventos en la cual podemos realizar un seguimiento de todos los créditos otorgados y con esto poder mitigar en que se utilizaron estos fondos para así disminuir el riesgo de colocación y administración de cartera.

Capacitación respecto a la actualización de conocimientos, procedimientos y manuales

Tabla 7.

Actualización de Conocimientos en el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	SEMANALES	2	20%	20%	20%
	MENSUALES	4	40%	40%	60%
	ANUALES	2	20%	20%	80%
	NUNCA	2	20%	20%	100%
	TOTAL	10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia**Gráfico 6.**

Actualización de Conocimiento en el Personal

**Fuente:** Elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, el 40% indican que reciben capacitaciones mensualmente el 20% indica semanalmente, también manifiesta los otros 20% que reciben anuales y los últimos 20% indica que nunca han recibido debido a que se sumaron personal nuevo a la entidad.

Interpretación: En base a los resultados, se determina que la entidad cuenta con capacitaciones mensuales, pero sin embargo manifiestan que desconocen los procesos a seguir en la otorgación de crédito a la falta de un manual de funciones debido al cambio del personal.

Factor que delimita a la otorgación de Crédito

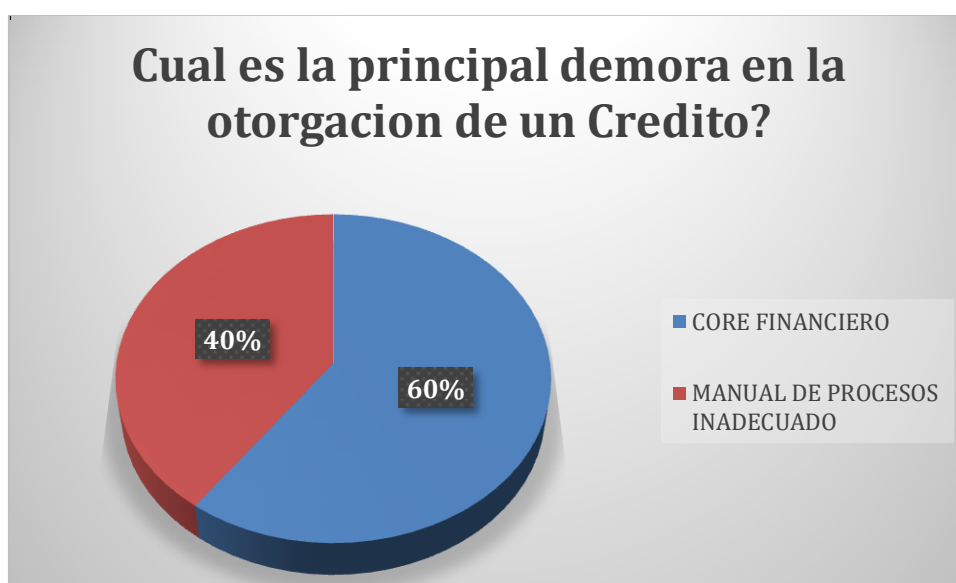
Tabla 9.

Factor de Delimitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje V	Porcentaje Acumulado
Válido	CORE FINANCIERO	6	60%	60%	60%
	MANUAL DE PROCESOS INADECUADO	4	40%	40%	100%
	TOTAL		100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Factor Delimitación



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con respecto a las encuestas realizadas al personal de jefaturas y al responsable de áreas de procesos, respecto a los factores de riesgos, concluyen que un 60% que corresponde tecnología en la cual interviene el Core financiero básico que dispone la institución, un 40% corresponde a que el manual de procesos existente no está basado a las normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Interpretación: Dentro este análisis, se establece que la gran mayoría del porcentaje de riesgo se encuentra en el Factor Tecnológico dentro de ello, está el Core Financiero, no mitiga eventos externos que ayude a la reducción de riesgo de mala colocación, o algún desfase de algún proceso operativo de la entidad,

otro de los factores es el manual de proceso que no está realizado de la manera correcta bajo las normativas ni la Ley correspondiente.

Riesgo Operativo en Procesos que afecta a la entidad

Tabla 10.

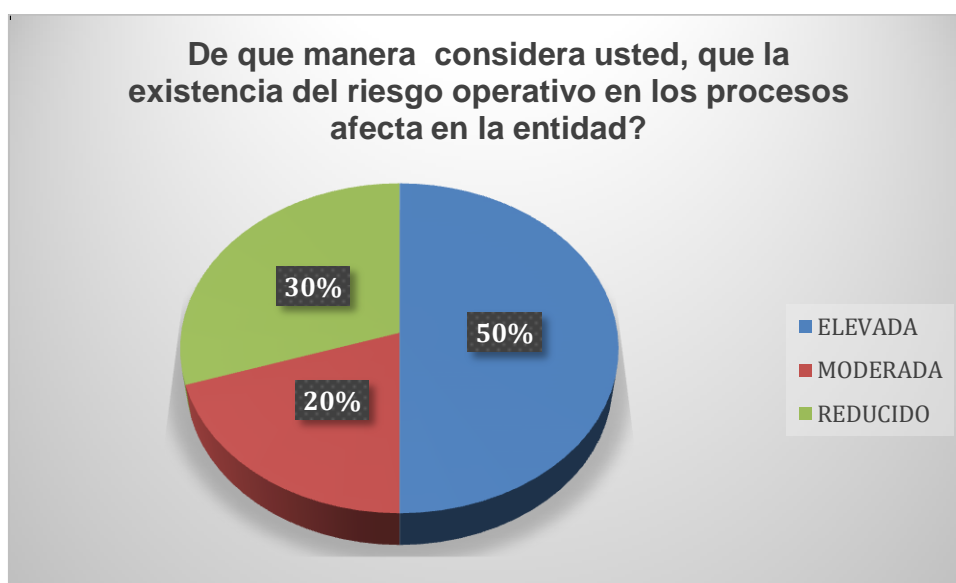
Riesgo operativo en la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje V	Porcentaje Acumulado
Válido	ELEVADA	5	50%	50%	50%
	MODERADA	2	20%	20%	70%
	REDUCIDO	3	30%	30%	100%
	TOTAL	10	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9.

Riesgo Operativo en la entidad



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La encuesta llevada a cabo al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, en base a la forma de afectación del riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad financiera de la entidad, el 50% manifiesta que es elevado 20% moderado y 30% reducido.

Interpretación: Una posible razón de los resultados, reflejan que el riesgo operativo en procesos afecta a la sostenibilidad de la institución, por ello, es indispensable la implementación de un adecuado sistema financiero, para empezar con el proceso de la gestión integral de riesgos como la identificación, medición, priorización, control, mitigación y monitoreo de cada uno de los departamentos cuya objetivo, es establecer metodologías y políticas que deseen dar un tratamiento al riesgo y evitar una débil entidad financiera en el mercado.

En definitiva, la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa con respecto al riesgo operativo se encuentra en un nivel moderado de generar pérdidas a futuro, debido a inconsistencias en factores como 1) tecnología y 2) el proceso de otorgamiento de créditos.

En primer lugar, el talento humano hace referencia a todos los colaboradores del departamento de crédito de la cooperativa, en dónde, existen inconsistencias relacionadas con el nivel de instrucción académica, formación de un comité de créditos y formación y capacitación. Dichas inconsistencias presentan un nivel moderado de incidencia en que la cooperativa incurrida en considerables pérdidas netamente originados por errores humanos.

En adición a lo anterior, existen problemas estructurales en la cooperativa, en dónde, los colaboradores no gozan de capacitaciones mensuales con temáticas teóricas sobre el proceso de créditos y las actividades que deben realizar en su puesto de trabajo, no obstante, los conocimientos no son retenidos y complementados con la herramienta del manual de funciones, es decir, los colaboradores dependen de la atención prestada en la formación y capacitación. Otro problema estructural es el comité de créditos, con la división de opiniones, con colaboradores que piensan que si existe dicho comité y otros piensan que no. Esta situación demuestra problemas de comunicación y socialización en la cooperativa, puesto que desconocen información relevante sobre la existencia o no de un organismo que se encarga de la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito.

Por otra parte, el proceso de otorgamiento de créditos también posee probabilidad de generar pérdidas, principalmente por la carencia de un sistema y Core financiero para dar seguimiento a las solicitudes y créditos otorgados en la cooperativa. En la actualidad, la cooperativa trabaja este proceso con softwares informáticos de cálculos como Microsoft Word, programas que no son aptos para la especialización y automatización de actividades de la concesión de créditos, especialmente seguimiento y actualización de pagos. Por tal motivo, la entidad requiere de urgencia la contratación o desarrollo de un sistema back-en para procesamiento de transferencias bancarias, pagos vencidos, construcción de bases de datos y actualización de cuentas.

Bajo estos hallazgos, es importante diseñar una propuesta centrada en el diseño de manual de procesos para el departamento de crédito, con la finalidad de implementar un documento estratégico con las directrices necesarias para el correcto otorgamiento de crédito, por tanto, es importante indagar diferentes alternativas de softwares especializadas en la gestión y manejo de cuentas de entidades financieras.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis de las variables que inciden dentro del riesgo operativo del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa


En respuesta al objetivo de investigación evaluar el impacto del riesgo operativo en las variables que inciden dentro del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa para una adecuada toma de decisiones, con la finalidad de verificar las fallas o insuficiencias originadas en los procesos, se destacan las siguientes variables con sus respectivas propuestas:

Variable procesos


El departamento de créditos se enfoca en el cumplimiento del proceso de la concesión de créditos presentaba inconsistencias en el proceso, que se centra en un proceso financiero para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. En este contexto, la presente investigación, se diseñó el siguiente proceso de otorgamiento de créditos con los siguientes pasos y atendiendo con los recursos y subprocesos necesarios a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Con respecto a las fases del proceso de crédito de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa, éstas fueron planteadas de forma minuciosa para disminuir el riesgo operativo y lograr beneficios tanto para los acreedores y deudores al contar con un documento estratégico sistemático y explicativo en el proceso de otorgamiento de créditos. En consecuencia, se analizó el contenido del manual de crédito de la Cooperativa de Ahorros y Créditos para la implementación de un manual de procesos.


- Detallaremos el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa en base a ello realizaremos el estudio de las falencias encontradas para el correcto análisis y propuesta que se tendrá que plantear para la toma de decisiones y mejoramiento de la misma.

	MANUAL DE CRÉDITOS		Versión: 01		
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISA		Página	1	de
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SISA es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa. • Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito. • Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa y así seguir con el procedimiento. • Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito al solicitante. <p>MARCO LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico Monetario y Financiero. • Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento. • Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, emitido por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. 					

Fuente 1: Coac Sisa


	MANUAL DE CRÉDITOS		Versión: 01		
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISA		Página	2	de
<p>POLÍTICAS DE CRÉDITO</p> <p>Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.</p> <p>a. Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.</p> <p>b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.</p> <p>c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000.</p> <p>REQUISITOS DE LOS SOCIOS SUJETOS DE CRÉDITO. - Las personas naturales para tener derecho a recibir préstamo cumplirán con los siguientes requisitos:</p> <p>a) Ser mayor de edad (18 años)</p> <p>b) No haber sido demandado judicialmente por la Cooperativa Sisa Ltda.</p> <p>c) Tener actividad económica o productiva definida e ingresos.</p> <p>d) Estar al día en el pago de obligaciones financieras en la Cooperativa u en otra institución de cualquier índole.</p>					

Fuente 2: Coac Sisa

	MANUAL DE CRÉDITOS			Versión: 01			
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISA			Página	3	de	5
PARAMETROS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO							
PRODUCTO	MONTO	TASA	TASA BCE	PLAZO	GARAN-TIA	INSPEC- CION DEL ASESOR	
MICROCRE- DITO MINORISTA	50 - 1000	26.50%	30.50%	Hasta 24 meses	1 garante	Es indispensable la visita del asesor al deudor.	
MICROCREDITO PARA CLIENTES SISA FINANZAS	50 - 8000	21.50%	24%	Hasta 36 meses	1 garante	Es indispensable la visita del asesor al deudor.	
MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	1001 - 10000	24.50%	27.50%	Hasta 36 meses	1 garantes, en casos caso de créditos mayores a 5000 con 1 garantes	Es indispensable la visita del asesor al deudor.	
MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA	10000 - 50000	22.50%	25.50%	Hasta 48 meses	2 garantes, o prenda o hipoteca. En casos que tengan un patrimonio mayor a 50 mil con	Es indispensable la visita del asesor al deudor.	

					1 garante.	
CREDITOS CON DPF	100 - 50000 Hasta el 95% del DPF	De acuerdo a tarifario vigente		Hasta el vencimiento del DPF	DPF	Es indispensable la visita del asesor al deudor.

Fuente 3: Coac Sisa

	MANUAL DE CRÉDITOS		Versión: 01	
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISA		Página 4	de 5

ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

a) Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Asesor de créditos recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación.

c) Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

d) Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.


TASAS DE INTERES

En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración ha fijado las siguientes tasas de interés:

Tipo de crédito	Tasa	Plazo	
		Desde	Hasta
MICROCREDITO MINORISTA	26,50%	1 mes	24 meses
MICROCREDITO PARA CLIENTES SISA FINANZAS	21,50%	1 mes	36 meses
EMRGENTE MICRO MINORISTA	26,50%	1 mes	2 meses
MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	24,50%	1 mes	36 meses
EMERGENTE MICRO ACUMULACION SIMPLE	24,50%	1 mes	2 meses
MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA	22,50%	1 mes	36 meses

EMERGENTE MICRO ACUMULACION AMPLIADA	22,50%	1 mes	2 meses
CONSUMO Y CONSUMO MINORISTA	15,00%	1 mes	36 meses

Fuente 4: Coac Sisa

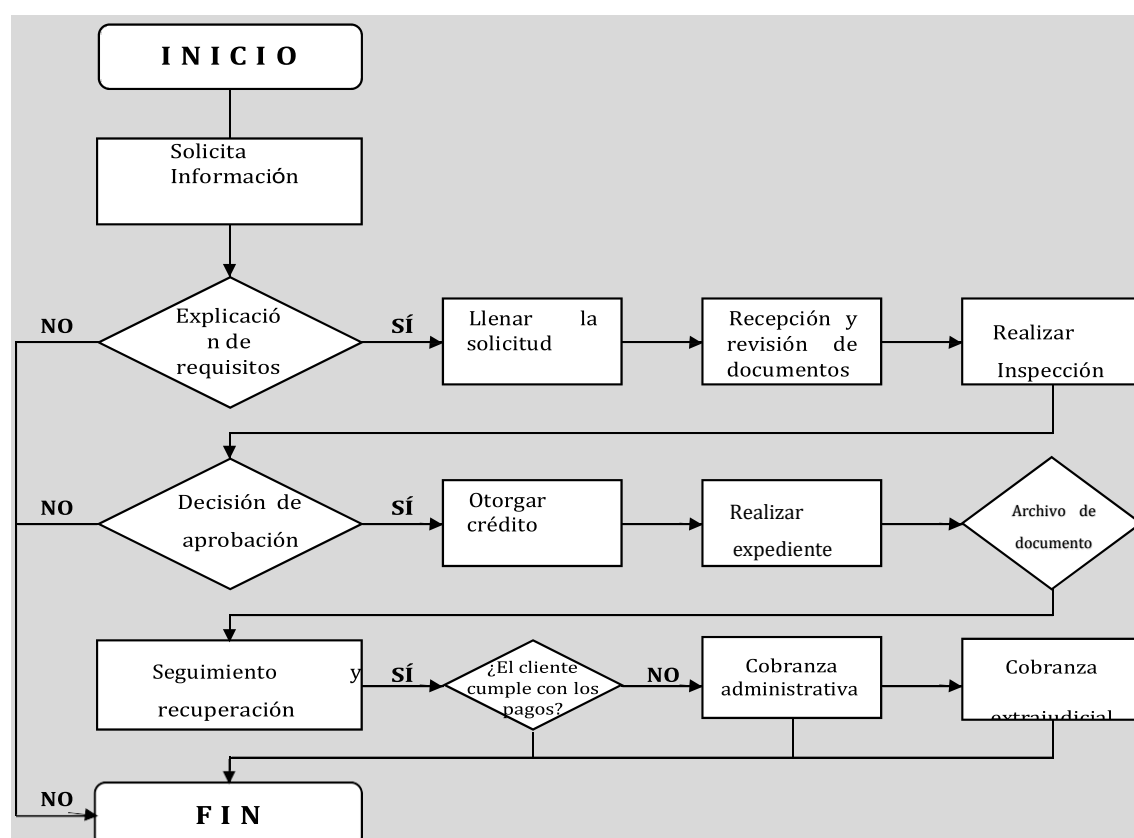
	MANUAL DE CRÉDITOS		Versión: 01		
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SISA		Página	5	de
TRATAMIENTO DE GARANTÍAS					
<p>1. Identificar el origen de capacidad de pago del solicitante</p> <p>2. Evaluar las condiciones de destino, monto, plazo entre otras que estén estipulados en el presente Manual</p> <p>3. Calificar según las 5 “C” de crédito que se detallan:</p> <p style="padding-left: 40px;">a) Carácter, b) Capacidad, c) Capital, d) Colaterales y e) Condiciones.</p> <p>a) Carácter</p> <p>Conjunto de características que permiten calificar la condición moral y ética del prestatario para el cumplimiento de sus obligaciones de crédito.</p> <p>b) Capacidad</p> <p>Constituye la relación entre los ingresos y gastos es decir, es el valor del que dispondría para afrontar las obligaciones por deudas contraídas en la cooperativa y otras instituciones o terceras personas tanto por el deudor, codeudor y garantes.</p> <p>c) Capital</p> <p>Capital o Patrimonio constituye el respaldo económico financiero que el deudor, codeudor y garantes posee.</p> <p>d) Colaterales</p> <p>Constituyen las garantías que ofrece el prestatario como respaldo complementario a su operación de crédito.</p> <p>e) Condiciones</p> <p>Son las situaciones actuales del entorno Financiero Económico y Social del país y/o sector determinado para el cual se dirigirá el crédito.</p> <p>Adicionalmente se debe realizar una análisis y evaluación del ENTORNO en el que se desenvuelve el socio o cliente, los ANTECEDENTES en los que se desarrolló y las PERSPECTIVAS que se avizoran para el funcionamiento y consolidación de las actividades económico-sociales del socio o cliente.</p>					

Fuente 5: Coac Sisa

De acuerdo al estudio del manual de crédito y las falencias existentes en el departamento de crédito se ha dado a la necesidad de realizar un flujograma de procesos crediticios.

Tabla 11.

Riesgo operativo en la entidad



Fuente: Elaboración propia

En base al análisis del manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa y el flujograma propuesto, se recomienda el diseño e implementación de un manual de procesos para contribuir al proceso de concesión de créditos con un procedimiento sistemático, normas, estipulaciones aplicables, estamentos, lenguaje técnico y lógico y sanciones. Además de ello, este manual será una guía valiosa para la cooperativa con respecto a la ejecución de todos y cada uno de los pasos o procedimientos para otorgar un crédito con los respectivos recursos, involucrados y demás aspectos que demanda cada pasó.

Al analizar las circunstancias que rodean el origen de los saldos morosos, se verificó que la mayoría de los clientes morosos, iniciaron realizando sus pagos puntualmente, sin embargo, en un lapso de un año en promedio, pasaron a formar parte del grupo de los morosos. Esto revela que en el departamento de créditos, no se realizó un proceso adecuado con la investigación de la morosidad correctamente, y en último caso, se otorgó el crédito en forma anómala. Como parte de la administración de la cartera, dentro del departamento de créditos, se debe realizar un mejor completo análisis a la cartera crediticia, esto con el fin de conocer su estado general, y determinar si las políticas de crédito y cobranza están funcionando sin inconsistencias.

Otro aspecto a considerar es la integración e involucramiento de los colaboradores, que en casos de modificar o implementar una nueva política, estos desconocen de la documentación y proceso para solicitar una reunión. Por tanto, el manual de proceso describirá un procedimiento que inicia con la emisión de una carta dirigida al presidente de la junta directiva donde se establecerá la fecha, que tema se va a tratar en la reunión y luego se hace la invitación a los demás miembros de la junta directiva quienes pueden invitar a un responsable de área como el contador o el gerente de cartera y cobro. Esto en dependencia de los temas que se van a abarcar en la reunión, después de una semana se reúne la junta directiva para discutir los cambios con su debida exposición y sustentación.

Con respecto al análisis de los efectos de la carencia de utilización y actualización de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera, el manual de proceso es una iniciativa para identificar que las políticas de crédito y cobranza afectan a la morosidad al no analizar de manera correcta a los sujetos de crédito y no determinar los límites y responsabilidades del deudor en el contrato de forma clara. Por otra parte, la flexibilidad de la cooperativa ante los retrasos de los clientes con los pagos puede generar problemas para recuperar la cartera en un plazo determinado, pero estas no determinan la recuperación de las mismas.

Por otra parte, con la metodología de las 5Cs para analizar la capacidad del solicitante, según la guía de observación realizada sobre los documentos

específicamente los expedientes de crédito, se pudo constatar de que no se cumplen ciertos criterios puesto que según lo observado en los expedientes se pudo verificar que los montos salariales del fiador eran menores que los del solicitante y agregando también que los expedientes no adjuntan facturas de servicios básicos como agua y energía eléctrica o gastos que son necesarios reflejar para la evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes. Por último, la conveniencia se ve afectada cuando los créditos no son recuperados, de tal modo que la empresa no está generando ningún rendimiento al condonar los intereses para recuperarlo, solo el principal del crédito, además de los gastos en papelería que se generan en el proceso de notificaciones de pago.

Con respecto al procedimiento de cobranza, es necesaria aclarar las vías o métodos de cobranza para una mejor explicación al encargado de la cobranza en la cooperativa, en donde, se mencionan la cobranza administrativa y cobranza extrajudicial. La primera cobranza consiste en actividades diarias de actualización del sistema, notificación de retrasos por vía telefónica y mensajes, entrega de notificación de estado de cuenta, control de visitas y si el fiador no responde a estas actividades, recurrir a la cobranza extrajudicial. De acuerdo con los procesos para realizar esta cobranza, se pudo conocer que el responsable de crédito debe intentar recuperar este préstamo por las vías necesarias y notificaciones con garantes o familiares.

En adición a lo anterior, el proceso de morosidad carece de una función complementaria de medida preventiva (prohibición de enajenar), en donde, si en el recordatorio no se logra que paguen su cuenta. El procedimiento consiste en un programa de acciones sucesivas, que se aplican en intervalos regulares, con la finalidad de que el cliente cancele la deuda para evitar el cobro por la vía judicial. Generalmente, el proceso de persecución debe iniciarse después de los 60 días de atraso y no debe exceder los 90 días de retraso. Para esto, existen numerosas técnicas que están disponibles en la etapa de persecución, entre ellas, cartas más severas, llamadas telefónicas y visitas personales acompañadas de visitas firmes y en intervalos cortos.

En conclusión, el manual de proceso servirá como un medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones o procedimientos internos operacionales. Con la implementación de este manual de procesos, se hacen más fáciles las decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones, las solicitudes pueden ser resueltas con mayor claridad, haciendo innecesario el estudio de aquellas operaciones que no se adapten a las condiciones generales mínimas exigidas en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Sisa Ltda.

Variable tecnología

De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos crediticios, el 20% del personal indican que realizan de forma manual y/o artesanal el manejo de la base de datos de los deudores de un crédito. En este contexto, se aprecia la urgencia de adquirir un software especializado en la gestión de cobros para la cooperativa de ahorro y crédito. En consecuencia, se sugiere la implementación del *software* “Intiza” que es un grupo de agentes de transformación digital (tecnología + procesos) para la gestión de cobranza de productos y/o servicios financieros.

Figura 10.

Interfaz de usuario de Software Intiza



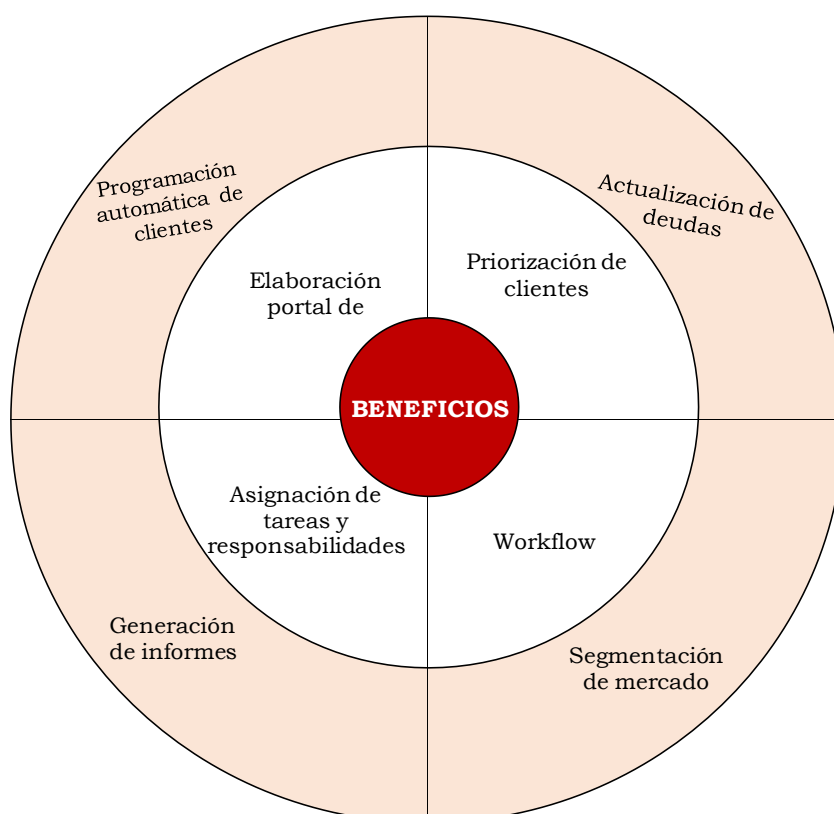
Fuente: Tomado a partir de Intiza

Beneficios

Las principales funciones de dicho software se alinean a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa, las cuáles serán solventadas en los siguientes aspectos:

Figura 11.

Beneficios Software Intiza



Fuente: Elaboración propia

- Asignación de tareas y responsabilidades, que debe ser alineadas con la creación del nuevo manual de funciones para los puestos de trabajo del departamento crediticio de la cooperativa.
- Actualización de las deudas de los clientes o pagos vencidos.
- Automatización de *workflow* (actividades complementarias o relacionadas).
- Segmentación de mercado con los datos e información de los solicitantes de crédito y deudores, para posteriores concesiones de créditos.
- Priorización de clientes a gestionar.

- Programación de comunicación automática a los clientes con mensajes de información, alertas, advertencias, entre otros.
- Elaboración de un portal de clientes a forma de red privada, para que los deudores verifiquen o indaguen información de su interés.
- Generación de informes, reportes y resultados de indicadores pre programados o agregados.

Requerimientos de software y hardware

Para la implementación de Intiza, se demanda los siguientes aspectos en el hardware de los equipos de computación de la institución financiera:

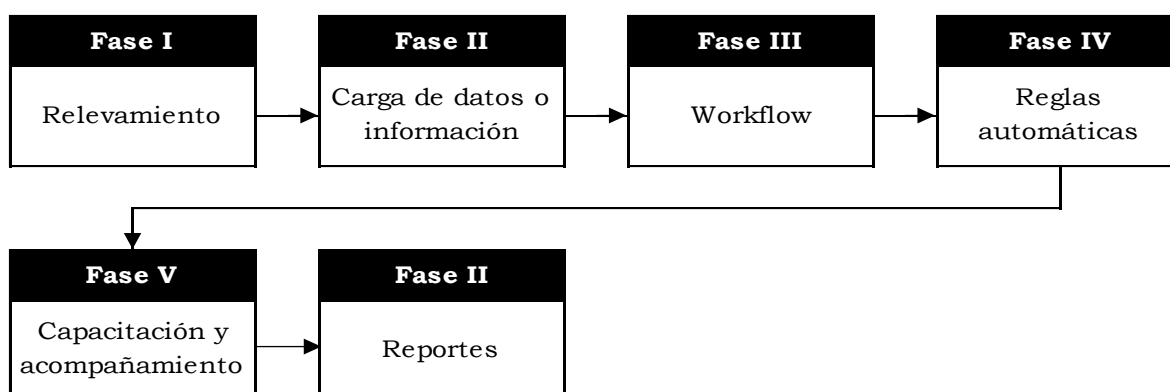
- **Procesador:** 64 bits
- **Memoria:** 15 GB en adelante
- **Disco duro:** 100 GB o superior

Por otra parte, el software también demanda otros aspectos para el óptimo funcionamiento del programa, que son:

- **Sistema operativo:** Windows 10 en adelante
- **Base de datos:** MySQL, XLSX o XML
- **Entorno de desarrollo:** NetBeans 8.1.
- **Seguridad de datos:** Microsoft Azure

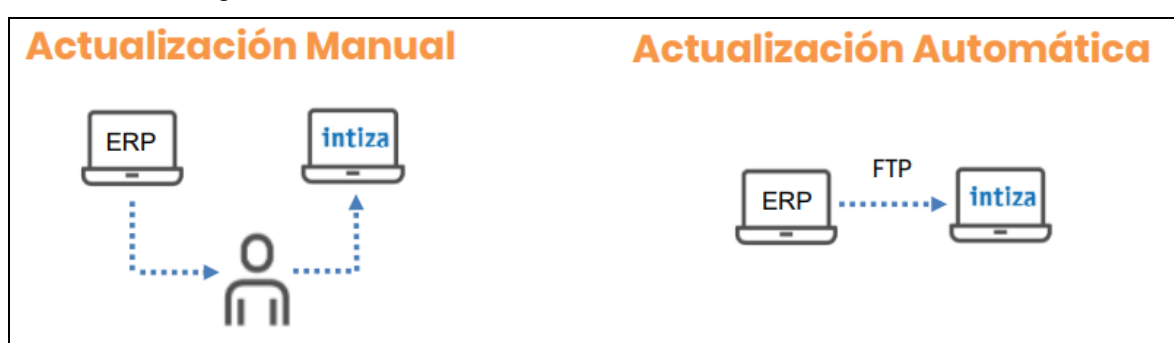
Metodología de implementación

En la siguiente figura se ilustra el proceso y/o metodología para implementar el software Intiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa:

Figura 12.*Proceso de implementación***Fuente:** Elaboración propia

1. El proceso de implementación del software Intiza conlleva un tiempo estimado que oscila entre 4 y 8 semanas. En primer lugar, se realiza un relevamiento de las particularidades y necesidades de la cooperativa de ahorro y crédito, para así determinar las funciones a escatimar.

2. Acto seguido, se realizan los respectivos procesos de carga, en dónde, se define los distintos procesos a actualizar en base a las bases de datos disponibles por parte de la institución financiera. En la siguiente figura, se ilustra los dos tipos de procesos para carga de datos:

Figura 13.*Procesos de carga de datos***Fuente:** Elaboración propia

Los procesos de carga de datos e información se pueden realizar por dos formas, primero, la actualización manual, en dónde, los usuarios responsables de la cooperativa crean los archivos solicitados o digitan los datos correspondientes al

sistema de Intiza. Por otra parte, en la actualización automática se exporta los archivos existentes vía las plataformas Intiza FTO, FTPS, SFTP.

3. Después, se realiza el proceso de workflow, en breves palabras se definieron los circuitos o diagramas de flujo de trabajo en los procesos operacionales, crediticios o gestión de cobranza.

4. Programación de reglas automáticas, que se relaciona con la configuración, prueba piloto y validación de todas las funciones, documentos y manuales del software.

5. Una vez realizadas estas tres primeras acciones, es importante realizar una fase de acompañamiento y capacitación a los usuarios responsables previamente definidos por parte de la institución financiera.

6. Una vez aprobado y validado el correcto funcionamiento del software, se realiza la etapa final del relevamiento de los reportes, exigencias o acotaciones por parte de la institución financiera.

Costo de adquisición e implementación

En la siguiente tabla se resumen las funciones y beneficios incluidos en la implementación del software y cabe mencionar que el costo total incluye la instalación de Intiza en 3 computadores pertenecientes a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.

Tabla 12.*Presupuesto de implementación*

Descripción	Costo
Instalación en ordenadores (3 usuarios)	\$300,00
Espacio aislado y canales de publicaciones	\$200,00
Registros de auditoría	\$200,00
Hojas de ruta avanzadas	\$100,00
Archivo de proyectos	\$500,00
SLA con tiempo de actividad garantizada	\$80,00
Almacenamiento ilimitado	\$300,00
Soporte ininterrumpido	\$0,00
Capacitación a usuarios	\$400,00
Controles de seguridad centralizados	\$300,00
Funciones y permisos de usuario	\$120,00
Costo final	\$2.500,00

Fuente: Elaboración propia

Un aspecto a destacar es la base de datos actual que maneja la cooperativa, que es un documento en formato XLSX (Microsoft Excel 2019), que puede ser exportado a Intiza y así disminuir el tiempo de implementación del software. Además de ello, existe la posibilidad de trabajar con una aplicación en la nube, en dónde, los responsables de la cooperativa poseen la posibilidad de sincronizar los datos en los computadores u otros dispositivos y en la internet.

En adición a lo anterior, el software actual no es apto para la especialización y automatización de actividades de la concesión de créditos, especialmente seguimiento y actualización de pagos y aspectos relacionados con la morosidad. En este sentido, el software recomendado a la cooperativa es idónea para solventar estas actividades, puesto que posee un sistema *back-end* para procesamiento de transferencias bancarias, pagos vencidos, construcción de bases de datos y actualización de cuentas.

Finalmente, el software sugerido posee funciones relacionadas con el control de la morosidad, en dónde, es factible tomar las siguientes medidas dirigidas a los

clientes para evitar el incremento del índice de morosidad en la cooperativa. Entre las funciones a realizar se destacan:

Actualización de datos

Facilita la gestión de datos del cliente en cuestiones de contacto, para facilitar la interacción y localización de los clientes a fechas cercanas a cumplir con el pago de los plazos de un determinado crédito. Así mismo, el software facilita el contacto con los clientes mediante mensajes de texto y correos electrónicos automatizados, para así informar a los clientes del estado del crédito.

Comprobación de solvencia

Una función notable para comprobar la capacidad de cumplimiento de obligaciones financieras de los clientes, en base al análisis del historial crediticio y así un diseño de una ruta de predicción en base al cumplimiento de deudas anteriores. Con esta información se controla el índice de morosidad, puesto que se identifica la solvencia patrimonial de los clientes e incluso indagar la existencia de avales o garantías.

Límite de riesgo

Como premisa en la concesión de créditos, es inherente que cada cliente posee su propia capacidad de pago y nivel de endeudamiento, para así asumir un determinado crédito con un monto límite establecido. Así mismo, se vuelve a emplear el análisis del historial crediticio de los clientes y en base a dichos datos, el software calcula y fija un valor límite de riesgo en términos monetarios.

Documento de operaciones

El software posee el apoyo de asistencia administración en la gestión y almacenamiento de información y datos de las personas interesadas (origen de ingresos, destino de fondos, actividad profesional, entre otros) y con dicha

información, el software posee mayor precisión de gestar o evitar conceder créditos para así no comprometer el incremento del índice de morosidad.

CONCLUSIONES

- A partir de la fundamentación teórica de la presente investigación, se concluye que existen diversas consideraciones teóricas sobre los factores que inciden en el riesgo operativo. No obstante, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa, se concluye que para dicha entidad y similares, es recomendable emplear un modelo integrado por 4 factores (personas, tecnología, proceso y eventos externos) que analizan y cubren todas sus actividades, recursos y responsables, para así garantizar un completo diagnóstico de los riesgos operativos que pueden suscitarse.
- En la entidad, la falencia existente es debido al personal mal capacitado o falta de experiencia laboral en las contrataciones, la cual implica que en el departamento de crédito exista errores al momento de la otorgación, como en los demás actividades.
- Por otra parte, la tecnología de la información se sustenta en la implementación de un sistema o programa informático de procesamiento, almacenamiento y transmisión de información relacionada con los procesos de crédito de la cooperativa, por tanto, siempre es importante indagar de tecnologías de la información que se adapten a las necesidades y tipo de actividad económica, cuyo objetivo es disminuir límites de pérdidas que ayudaran a tomar mejores decisiones.
- Finalmente, se identificó una de los variables incidentes en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa es el manual de procesos que al mitigar estas falencias se ha llegado a esta conclusión, que es de suma importancia que la entidad cuente con ello.

RECOMENDACIONES

- Adaptar modelos operativos de manera adecuada, para impulsar la eficiencia y la resiliencia en esta época de crisis económica, que permita desarrollar las etapas de una adecuada administración de riesgo, a través de la definición de procesos y actualización sistema tecnológico que faciliten las actividades a realizar, con la finalidad, determinar y estandarizar controles para el tratamiento del riesgo operativo.
- Desarrollar capacitaciones de manera permanente a los directivos y empleados de la entidad, para dar a conocer las normas que se encuentra aliadas a la identificación del riesgo crediticio, con el propósito, de lograr un compromiso y apoyo para controlar los distintos eventos que perjudicarían en el departamento.
- Implementar un software Intiza para manejo y gestión de información y demás actividades relacionadas con los procesos del departamento de créditos y cobranzas. En este aspecto, se sugiere el diseño de un plan de acción complementario para evaluar el rendimiento de las propuestas en un período trimestral, para así identificar si las estrategias, recursos, responsables, cronograma estimado y presupuesto empleado han sido efectivos en mejorar la actualidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sisa.
- Implementar un manual de procesos de créditos, debido al impacto que tiene los indicadores financieros por esta crisis económica que vive el país, las provisiones, castigos de cartera, existe un incremento de pérdidas y un lento crecimiento en la cartera de crédito, estos dos macro procesos son importantes en las entidades financieras.

BIBLIOGRAFÍA

Arcenegui, J. A., Lozano, M. M., & Obrero Castilla, V. (31 de 08 de 2016). Revista Información. Obtenido de Revista Información: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17384>

Abad Ramos, T. E., & Cáceres Reinoso, C. A. (2018). Reingeniería de la Metodología de Análisis y Gestión Riesgo Operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Construcción, Comercio y Producción. UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16772>

Angulo López, E. (2017). POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE. UN ESTUDIO DE CASO. Eumed.net. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20acuerdo,o%20fen%C3%B3meno%20objeto%20de%20estudio.

ASOBANCA. (2019). NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO. Quito: Superintendencia de Bancos.

BBVA. (2020). ¿Qué es una institución financiera? Recuperado el 13 de May de 2023, de BBVA México: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/que-es-una-institucion-financiera.html>

Becerra, G. E., Guzmán Vásquez, A., & Trujillo Dávila, M. A. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. Universidad & Empresa.

Chabusa Vargas, J. L., & Delgado Estrada, S. M. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 134-147. doi:<https://doi.org/10.31876/racs.v25i4.30522>

Chabusa, J. L., Delgado, S. M., & Mackat, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(4), 12-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/>

Cruz, I. (14 de Abril de 2019). Qualtrics. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/>

Estrada, D. A. (2009). Supervisión y regulación del sistema financiero: modelos, implicaciones y alcances*. Universidad de Antioquia.

FBS Markets. (2019). Tipos de instituciones financieras: una guía completa. Recuperado el 13 de May de 2023, de FBS: <https://esfbs.com/glossary/financiamiento-institucion-fi-30>

Fernández, A., & Martínez García, J. (2006). El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras. Estudio empírico del caso español. Universidad de Cantabria.

García Díaz, C. M., Cárdenas Sánchez, G. A., & Molina Rodríguez, C. F. (2011). Análisis de la intermediación financiera en el escenario de las crisis de los siglos xx y xx.

Hurtado Talavera, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento, 99-119.

Lara Clavijo, K. M. (2023). Diseño de planificación financiera estratégica para optimizar la gestión financiera de la Cooperativa de Producción Minera 29 de Junio Rumicucho "Cooprominru" ubicada en la parroquia de San Antonio de Pichincha, período 2021- 2025. UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/29532>

López , J. (14 de November de 2022). Qué son los Riesgos Operativos y las pérdidas que ocasionan. Recuperado el 13 de May de 2023, de OPM Integral: <https://opmintegral.com/empresa-estrategia-y-proyectos/que-son-los-riesgos-operativos/>

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Revista Punto Cero, 09(08), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Marcos, F. J. (2021). Institución financiera - Qué es, definición y concepto | 2023. Recuperado el 13 de May de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

Martinez Sánchez, J. F. (2013). Riesgo operacional en el proceso de pago del Procampo: Un enfoque bayesiano.

Meza, J. C. (25 de Noviembre de 2020). Tu Identidad. Obtenido de <https://tuidentidad.com/instituciones-financieras-no-bancarias-lo-que-hay-que-saber/#:~:text=Como%20su%20nombre%20lo%20indica,o%20informalmente%20a%20un%20banco.>

Pineda, B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. (2017). Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud de Washington.

Rus Arias, E. (1 de Enero de 2021). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Salvatore López, N. S., & Morán Montalvo, C. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-2016.

Sandoval, E. P. (2018). Diseño de un modelo de Administración de Riesgo Operativo aplicado al proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana de Nayón". Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5114>

Souto, I. (2021). Masteren Marketing Digital. Obtenido de Todo lo que necesitas saber sobre SPSS antes de utilizarlo: <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/#:~:text=Este%20software%20proporciona%20a%20los,identificar%20tendencias%20y%20realizar%20predicciones.&text=SPSS%20es%2C%20tambi%C3%A9n%2C%20una%20herramienta%20muy%20vers%C3%A1til>

Superintendencia de Bancos. (2019). Resolución SB-2019-497. Quito: ASOBANCA. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2019/05/resol_SB-2019-497.pdf

Torres Ochoa, C. I., & Ubillús León, B. E. (2017). Proyecto de metodología integral de riesgo operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manantial de Oro Ltda. Ubicada en el segmento 3. UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15506>

Zuliani, L. (2010). Estudio exploratorio, un viaje para descubrir. Investigación y Educación en Enfermería, 28(3), 485-493. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072010000300019