



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSTGRADOS

Tema:

RIESGO OPERATIVO EN PROCESOS Y LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros

Línea de Investigación:

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

Diana Maricela Sailema Llamuca

Director:

Mg. José Luis Viteri Medina

Ambato – Ecuador

Enero-2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

RIESGO OPERATIVO EN PROCESOS Y LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Línea de Investigación:

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

Diana Maricela Sailema Llamuca

José Luis Viteri Medina, Mg.

CALIFICADOR

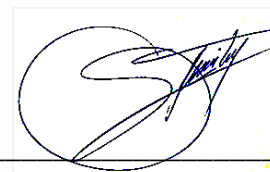
f



Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Mg.

CALIFICADOR

f



Nelson Danilo Bombon Orellana, Mg.

CALIFICADOR

f



P. Juan Carlos Acosta Tenda, PhD.

COORDINADOR DE POSGRADOS

f



Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f



Ambato - Ecuador

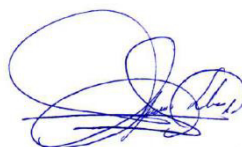
Enero 2022

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **DIANA MARICELA SAILEMA LLAMUCA**, con CC. **180433946-1**, autora del trabajo de graduación intitulado: “RIESGO OPERATIVO EN PROCESOS Y LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO”, previa a la obtención del título profesional **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la escuela de POSTGRADOS.

- 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 de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, enero 2022



DIANA MARICELA SAILEMA LLAMUCA

CC. 180433946-1

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la luz de mi camino para poder lograr mis sueños y por su infinito e incomparable amor incondicional.

A todos quienes conformaron la Maestría en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros-Primera Cohorte, personal docente, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Sede Ambato, por el nivel académico.

A mi familia, por motivarme a cumplir mis sueños, que con sus oraciones se ven reflejados en mis triunfos.

Diana

DEDICATORIA

“Encomienda a Jehová tus obras, y tus pensamientos serán afirmados.”

Proverbios 16:3

El presente proyecto de investigación, dedico a Dios por todas las bendiciones recibidas y por permitirme llegar a culminar una etapa más de mi vida profesional.

A mis queridos padres Luis Sailema y Mariana Llamuca, por su apoyo incondicional en este periodo de desarrollo profesional.

A mi esposo Fabián Amancha por ser mi compañero ideal, junto con mi hija Danna Valentina por ser la alegría de mis días.

A mis hermanas Cristina, Jessica y Katherine por estar presente en todos los momentos de mi vida.

Diana

RESUMEN

La investigación de riesgo operativo, ha alcanzado un alto grado de importancia significativa, donde las entidades del sistema financiero no cuentan con procesos definidos, documentados, aprobados y socializados alineados a la estrategia y políticas institucionales, debido a este vacío, los indicadores de solvencia financiera empeoran, corroborado con: Llaguno Musons (2005); y, Núñez Mora y Chávez Gudiño (2010).

El estudio plantea como objetivo general evaluar el impacto del riesgo operativo en procesos para la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda., con la finalidad, de verificar las fallas o insuficiencias originadas en los procesos. Este estudio de investigación, tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, se emplea para ello, una investigación descriptiva apoyada en métodos teóricos y prácticos con el propósito de recolectar información para el análisis de riesgo operativo y la toma de decisiones adecuadas.

El resultado de este estudio, permite llevar un adecuado control de riesgo operativo en procesos al que se encuentran expuestas el desarrollo de las operaciones. De esta manera, se pretende evidenciar un mejoramiento en el comportamiento de los indicadores económicos y financieros en la organización.

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

ABSTRACT

There is a high degree of significance in examining operational risks, especially since entities in the financial system lack processes aligned with institutional policies resulting in worsening financial solvency indicators, corroborated by Llaguno Musons (2005); and, Núñez Mora and Chávez Gudiño (2010). As a primary goal of the study, it is aimed to determine the impact of operational risks on the financial sustainability of Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda. in order to determine if the processes were inadequate or flawed. The purpose of this research is to collect information for the analysis of operational risks and for the determination of appropriate decisions by using both quantitative and qualitative approaches to a descriptive research. As a result of this study, the operational risk for developing operations can be adequately controlled. In this way, the organization should be demonstrating an improvement in economic and financial indicators.

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. Origen del riesgo operativo en las entidades financieras	8
1.2. Análisis a los factores, eventos y metodologías de riesgo operativo en las instituciones financieras	13
1.3. Caracterización de indicadores financieros que afectan la sostenibilidad financiera en las entidades objeto de estudio.....	24
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
2.1. Análisis del enfoque, métodos, técnicas y herramientas de investigación	31
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.	37
2.3. Diagnóstico a las limitaciones de una adecuada gestión del riesgo operativo en procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.	39
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1. Análisis de los eventos de riesgo operativo en procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.	61
3.2. Evaluación del impacto del riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.	69
3.3. Gestión de riesgos operativos	82
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	96

BIBLIOGRAFÍA97

ANEXOS101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de Capital	28
Tabla 2. Indicadores de Calidad de activos	29
Tabla 3. Indicadores de Manejo administrativo	29
Tabla 4. Indicadores de Rentabilidad	29
Tabla 5. Indicadores de Liquidez	30
Tabla 6. Características de los enfoques cuantitativos y cualitativos	32
Tabla 7. Fases de los enfoques cuantitativos y cualitativos	33
Tabla 8. Personal de la Cooperativa	35
Tabla 9. Nivel de instrucción.....	39
Tabla 10. Riesgo operativo en procesos	40
Tabla 11. Grado de conocimiento del riesgo operativo.....	41
Tabla 12. Área independiente responsable de la gestión de riesgo operativo	42
Tabla 13. Conocimiento de la normativa de riesgo emitida por el organismo de control	43
Tabla 14. Comité de riesgo operativo.....	44
Tabla 15. Información reportada a los consejos sobre riesgo operativo	45
Tabla 16. Gestión del riesgo operativo.....	46
Tabla 17. Base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás.....	47
Tabla 18. Horas de capacitación recibido respecto a la administración de riesgo operativo	49
Tabla 19. Conocimiento de factores de riesgo operativo	50
Tabla 20. Principal evento de riesgo operacional.....	51
Tabla 21. Disponibilidad de manual de procesos.	52
Tabla 22. Conocimiento de procesos de la entidad	53
Tabla 23. Líneas de negocio que posee la entidad	54
Tabla 24. Periodicidad de control de procesos en las actividades.....	55
Tabla 25. Cultura de riesgo operativo en su entidad	56
Tabla 26. Riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la entidad.....	57
Tabla 27. Frecuencias observadas y esperadas.....	59
Tabla 28. Chi cuadrado.....	59
Tabla 29. Valores de riesgo operativo por tipo de eventos	63

Tabla 30. Tipo de procesos y número de eventos de riesgo	64
Tabla 31. Valores identificados por eventos y tipo de procesos	64
Tabla 32. Categorías de los niveles de probabilidad de ocurrencia.....	65
Tabla 33. Nivel de probabilidad en la entidad.....	66
Tabla 34. Categorías de los niveles de impacto del evento	66
Tabla 35. Nivel de impacto del evento en la entidad.....	67
Tabla 36. Categorías de los niveles de riesgo.....	67
Tabla 37. Nivel de riesgo en la entidad	68
Tabla 38. Mapa del riesgo inherente	68
Tabla 39. Suficiencia patrimonial.....	69
Tabla 40. Morosidad bruta total	70
Tabla 41. Cobertura de cartera de crédito improductiva	71
Tabla 42. Relación.....	72
Tabla 43. Grado de absorción.....	72
Tabla 44. Eficiencia Operativa	73
Tabla 45. ROA.....	74
Tabla 46. ROE.....	75
Tabla 47. Liquidez general.....	76
Tabla 48. Crecimiento acelerado en provisión de cartera de crédito.....	77
Tabla 49. Cartera de crédito que no cumplen con los requisitos establecidos en el manual de crédito.....	78
Tabla 50. Cartera de crédito con sobreendeudamiento, propensos a generar pérdidas por incobrabilidad.....	78
Tabla 51. Estados financieros al 31 de mayo 2021	79
Tabla 52. Indicadores financieros con afectación de eventos materializados	80
Tabla 53. Composición de reservas y capital social.....	80
Tabla 54. Ingresos brutos.....	94
Tabla 55. Cálculo de método indicador básico.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de Instrucción	40
Gráfico 2. Riesgo operativo en procesos	41
Gráfico 3. Grado de conocimiento del riesgo operativo.....	42
Gráfico 4. Área independiente responsable de la gestión de riesgo operativo	43
Gráfico 5. Conocimiento de la normativa de riesgo emitida por el organismo de control.....	44
Gráfico 6. Comité de riesgo operativo.....	45
Gráfico 7. Información reportada a los consejos sobre riesgo operativo	46
Gráfico 8. Gestión del riesgo operativo.....	47
Gráfico 9. Base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás.....	48
Gráfico 10. Horas de capacitación recibido respecto a la administración de riesgo operativo .	49
Gráfico 11. Conocimiento de factores de riesgo operativo	50
Gráfico 12. Principal evento de riesgo operacional.....	51
Gráfico 13. Disponibilidad de manual de procesos.....	52
Gráfico 14. Conocimiento de procesos de la entidad	53
Gráfico 15. Líneas de negocio que posee la entidad	54
Gráfico 16. Frecuencia de control de procesos en las actividades	55
Gráfico 17. Cultura de riesgo operativo en su entidad	56
Gráfico 18. Riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la entidad	57
Gráfico 19. Solvencia Patrimonial.....	69
Gráfico 20. Morosidad bruta	70
Gráfico 21. Cobertura de cartera de crédito improductiva	71
Gráfico 22. Relación.....	72
Gráfico 23. Grado de absorción.....	73
Gráfico 24. Eficiencia administrativa.....	74
Gráfico 25. ROA.....	75
Gráfico 26. ROE.....	76
Gráfico 27. Liquidez general	77

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Interpretación chi-cuadrado.....	60
Ilustración 2. Etapas de administración integral de riesgo operativo	61

INTRODUCCIÓN

El riesgo operativo se ha convertido en una de las preocupaciones centrales de las empresas, debido a la dificultad de discernir, cuantificar y gestionar los riesgos, dados por diferentes eventos de riesgos, el mismo, que ocasiona pérdidas financieras o información, suspensión de operaciones, originadas por los factores de riesgo operativo.

Las numerosas dificultades económicas, que se da a nivel mundial a través del tiempo han hecho que se tome importancia en la gestión de riesgo operativo, con la finalidad, de reducir los fracasos en la toma de decisiones y garantizar un adecuado manejo de riesgo operativo para el beneficio de la organización y subsanar las amenazas que ponen en peligro, la gobernanza y la no consecución de los objetivos.

El escándalo financiero que a diario se denota en los países, acarrear ruptura de confianza, alarma social y mala imagen de las empresas, mercados y profesionales, no obstante, el primer fraude financiero aparece en Inglaterra en el siglo XVIII con el nombre de Burbuja de los Mares del Sur, donde los directores de la entidad se apropiaron de las acciones de manera fraudulenta.

Posteriormente, en el siglo XIX surge una crisis bancaria inglesa en 1825 a causa de la estafa de Ivan Kreuger, Horatio Bottomley y Banco Ambrosiano. Después, en el siglo XX aparece un nuevo escándalo por fraude en las entidades de ahorro y préstamos de la Bolsa de Valores de Hong Kong, Daiwa Securitie y Asir Nadir, todo ello, constituye la edad del oro, debido a los escándalos financieros a nivel mundial. Finalmente, en el siglo XXI aparece la era del fraude, caracterizado por la mayor cantidad de fraudes como es el caso de: Enron y WorldCom, la consecuencia de estos escándalos determina un pánico financiero a causa de una inadecuada gestión de riesgo operativo.

En Latinoamérica, los sistemas financieros no están ajenos a los cambios que se efectúan a nivel internacional, en relación a los riesgos operacionales, por ello, en cada país los organismos de control emiten normativas de implementación de riesgos operativos, para que las entidades, registren los eventos de riesgo operativos y que, mediante las bases de datos, matrices de

probabilidad e impacto, se determine el tipo de riesgo, situación confirmado por (Arzbach, Durán, Japp y Muñoz, 2018).

Por otro lado, el Comité de Basilea consideró como estándares de control únicamente a los riesgos de mercado y créditos, sin embargo, luego de diferentes estudios y análisis de pérdidas económicas no era posible atribuir a los riesgos mencionados, situación que da lugar a la implementación del riesgo operacional, el cual, establece principios y metodologías, para cubrir eventualidades pérdidas y que mediante criterios técnicos entrega medidas para la correcta gestión y la estabilidad financiera, bajo la mitigación y control de diferentes eventos de riesgo, todo esto bajo el criterio de (Muñoz, 2014).

En el Ecuador, a partir de varios fraudes y cierres de entidades financieras, aparece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el propósito, de controlar los procesos financieros y operativos de las entidades activas, mediante la supervisión y control, que asegura una sostenibilidad financiera y correcto funcionamiento para proteger los recursos económicos de los socios. Por otra parte, según Hernández (2018), señala que a nivel nacional se ha liquidado a 141 entidades financieras, por causa del incumplimiento al objeto social, muchas de ellas aparentemente operan en papel y realmente no se encuentran abiertas, el 60% de las organizaciones liquidadas presentan pérdidas con más del 50% del patrimonio, las mismas, que no estarían cubiertas con reservas.

En la actualidad, las consecuencias de no efectuar una buena gestión de riesgo operativo, repercute en pérdidas financiera significativas, lento crecimiento financiero, imposibilidad de efectuar intermediación financiera y por ende quiebra o cierre de las entidades. La gestión de riesgo en las entidades, pretende asegurar de manera eficaz la identificación y gestión, de diferentes situaciones en las que se encuentra expuesta las actividades operativas y financieras.

En este sentido, la sostenibilidad financiera en la entidad, asegura un crecimiento económico y sólido, que mediante el análisis de indicadores financieros se determinaría la continuidad y progresión de la entidad, por cuanto, el sistema financiero es responsable del desarrollo sostenible del país en relación a su gestión de riesgo para identificar nuevas oportunidades.

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

En la actualidad, la entidad financiera refleja una inadecuada gestión de riesgos operativo en procesos que dificultan la mitigación de los riesgos y errores que retrasan el progreso de la organización. Cabe señalar, que la inobservancia de políticas y procedimientos provocan varias deficiencias 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 eventos influyen en el riesgo operativo en procesos para la toma de decisiones financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.?

Hipótesis

El riesgo operativo en procesos, influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Objetivo General

Evaluar el impacto del riesgo operativo en procesos para la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Objetivos Específicos

1. Sustentar teóricamente los fundamentos que inciden en el riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad financiera a partir del criterio de diversos autores y normativa legal vigente.

2. Diagnosticar el riesgo operativo actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda., para el control y seguimiento del análisis económicos y financieros.
3. Identificar los indicadores que afectan a la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda., para una adecuada toma de decisiones.

Las herramientas que permite recolectar información inicia 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).

La investigación descriptiva, detalla los aspectos más característicos distintivos y particular de personas, situación o cosas, guiado por preguntas y efectuado por el investigador. Cuando se plantea una hipótesis esta se fórmula y se aprueba, mediante la utilización de técnicas como: encuestas, observación, entrevista y la revisión documental, en concordancia con el autor (Bernal, 2010).

Por lo mencionado, el estudio de esta investigación, tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, se emplea, una investigación descriptiva apoyada en métodos teóricos y prácticos, para recolectar información de riesgo operativo y la sostenibilidad financiera, en este sentido, para profundizar el tema de investigación desde el enfoque cualitativo, se realiza entrevistas al personal administrativo y operativo; y, observaciones directas dentro de la entidad, por otra parte, el enfoque cuantitativo se analiza e interpreta la información financiera.

Las numerosas entidades que integran el sector financiero de la economía popular y solidaria, están expuestas a un sin número de eventos de riesgos operativos, pues uno de los inconvenientes que actualmente sufren estas entidades es la pérdida de confianza en el sector, debido a las liquidaciones forzosas, producto de la inadecuada gestión de riesgos financieros y

no financieros, para ello, un reto y oportunidad es generar que los resultados sean óptimos, que ayude a tomar decisiones respecto a la capacidad de crear recursos económicos y seguir con la continuidad en el mercado financiero.

En este sentido, la investigación tiene un impacto positivo, el mismo que detecta falencias en los procesos, políticas y procedimientos, 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. Para alcanzar esta meta, el proyecto de investigación se estructura en cinco partes:

La primera parte, comprende la introducción al riesgo operativo. A su vez, se plantea: el problema, hipótesis, objetivos generales y específicos, metodología y la justificación de la investigación.

En la segunda parte, del “CAPÍTULO I ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA”, abarca el origen del riesgo operativo en las entidades financieras, análisis a los factores y eventos de riesgo operativo y la caracterización de indicadores financieros que afectan la sostenibilidad financiera en las entidades objeto de estudio.

En la tercera parte, del “CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO”, comprende el análisis del enfoque, métodos, técnicas y herramientas de investigación, para determinar la situación de la entidad. Así también, incluye la caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda., y finalmente, el diagnóstico de las limitaciones de una adecuada gestión del riesgo operativo en procesos de la entidad.

En la cuarta parte, del “CAPÍTULO III ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN”, plantea el análisis, evaluación y la gestión de los eventos de riesgos en procesos.

En la quinta parte, se determina las conclusiones y recomendaciones, resultado de la investigación efectuada, donde las conclusiones resumen las evidencias con respecto a la

temática abordada. A su vez, las recomendaciones proporcionan sugerencias a los resultados obtenidos en la investigación.

En la investigación se relacionan las fuentes bibliográficas que sirve para el desarrollo del proyecto, también, comprende de anexos relacionados al tema investigado.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Este capítulo se enfoca al origen del riesgo operativo, etapas para una adecuada administración de riesgos y los principales indicadores financieros que afectan la sostenibilidad financiera en las entidades financieras.

Los aspectos que han originado el estudio de la presente investigación, son las siguientes: escasez de estudio en el riesgo operativo e inadecuada administración de riesgo.

Escasez de estudio en el riesgo operativo en entidades financieras

Durante varios años el riesgo operativo, no ha sido incorporado en el conjunto de riesgos financieros y no financieros de las entidades, expertos han considerado la necesidad de incluir al riesgo operativo entre uno de los más importantes producto de la inestabilidad financiera, pérdidas y casos vividos por deficiencias operativas, todo ello, con la necesidad de controlar y mitigar los riesgos, corroborado por los autores (Becerra, Guzmán y Trujillo, 2006); y, (Arbeláez, Franco, Betancur y otros, 2006).

Inadecuada administración de riesgo operativo

Dentro de las investigaciones de riesgo operativo, los autores Becerra, Guzmán y Trujillo (2006); Arbeláez, Franco, Betancur y otros (2006); y, Núñez y Chávez (2010), resaltan la preocupación más reciente, que tienen las entidades financieras en la imposibilidad de cuantificar y administrar los riesgos, que por el tamaño de operaciones financieras genera una inadecuada revisión de errores y consecuencias, no obstante, la implementación y aplicación de políticas y procedimientos genera una adecuada administración de riesgo.

Para los investigadores en finanzas, nace la preocupación de cuantificar el riesgo no solo por cumplimiento normativo, sino también, para mejorar los procesos en la toma de decisiones. Por otro lado, la fuerte debilidad en la administración de riesgo operativo, es producto de la escasez de información confiable, pese a que el Comité de Basilea ha establecido modelos que cuantificarían, sin embargo, muchas entidades no disponen de data confiable.

Bajo este contexto, en el Ecuador el sistema financiero popular y solidario está conformado por 517 entidades, de las cuales, están expuestas a un sin número de riesgos, donde la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, expide la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 de 26 de noviembre de 2018, reformada en las Resoluciones No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0284 y SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2020-021 de 13 de diciembre de 2018 y 2 de julio de 2020, respectivamente, de la “NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”, cuyo propósito es implementar la norma para una adecuada administración de integral de riesgo y disminuir los riesgos operativos en las entidades del sector financiero popular y solidario, a fin de minimizar las pérdidas financieras. Esta norma contempla los lineamientos para el control de riesgo, los cuales, cumplirían conforme al cronograma establecido en las disposiciones transitorias, con el objeto que las entidades sean solventes en el sistema financiero del país.

1.1. Origen del riesgo operativo en las entidades financieras

El sector financiero es considerado como uno de las partes fundamentales en la economía de cada país, por cuanto, genera renta e incentiva la creación de empresas, por ello, tiene un enlace directo con el desarrollo y progreso de las sociedades, la correcta participación en el mercado contribuye un alto crecimiento económico y bienestar a la población, corroborado por los autores (Rodríguez, 2009) y (Granda, Narváez y Erazo, 2020). No obstante, para el autor Rojas (2016), el sistema financiero es un mercado, complejo, volátil, imperfecto, sujeto a una multitud de barreras de entradas y salidas. La intervención del Estado como responsable de una buena economía en este sector, engloban su complejidad sin impedir su crecimiento, donde los organismos de control incentivan conductas, para proteger a los socios y salvaguardar el sistema, para evitar sobrexposiciones de riesgo.

En este contexto, se deduce que el sistema financiero es la economía real del país, es indispensable que las entidades financieras administren de manera eficaz su liquidez, para evitar diferentes eventos de riesgos y generar un alto grado de confianza a los socios y clientes, sin embargo, el desempeño eficaz depende de las medidas que establezca los Bancos Centrales u organismos de control de cada país, éstas medidas estudiarían de manera técnica, para asegurar un crecimiento económico, la emisión de ineficientes normas generan consecuencias que

afectaría a la sociedad, como se ha visto en varias crisis financieras mundiales, en concordancia con lo mencionado por los autores (García, Cárdenas y Molina, 2011); y, (Cervera, 2014).

Por otro lado, la naturaleza de las actividades que desarrollan el sector financiero genera multitud de fraudes internos y externos convertidos en estafas. Las altas pérdidas generadas en el sector financiero es producto de los delitos y actos desleales provocados por los empleados, e incumplimiento de procesos, situación que ata el fraude y crisis económica, cabe señalar, que los eventos que pasan en las entidades no son exaltadas ante el público, con el propósito, de no sufrir una riesgo reputacional y pérdida de confianza de sus socios y clientes, pero en algunos casos son evidentes, han llegado a cierres definitivos de las entidades, el fraude es creciente, por tanto, la entidad identificaría el riesgo inherente, determinar sus indicadores e implementar controles de riesgos por fraudes, según lo mencionado por (Arcenegui, Obrero y Martín, 2015).

Bajo este contexto, la importancia de las entidades financieras en cada país, durante varios años han presentado dificultades para desarrollar una intermediación financiera, producto del incremento de riesgos financieros, originados por la gestión operativa, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. Cabe señalar, que históricamente las entidades son especializadas en la gestión de riesgos financieros inherentes a su actividad económica, sin embargo, las entidades no han controlado los riesgos operativos, por lo que han llegado a fraudes importantes y quiebras de entidades significativas en el mundo.

Las grandes pérdidas financieras, en la mayoría de los casos son producto de un fraude financiero ocasionado por personas que forman parte de la misma entidad, es así que en el año de 1974, surgió una crisis financiera, producto de la quiebra de Herstatt Bank de la República Federal Alemana, por incumplimientos de pagos en divisas a bancos de Nueva York, situación que surge la necesidad de una norma bancaria, basada en la cooperación internacional, por estos hechos, nace la regulación y supervisión bancaria para ajustarse a innovaciones financieras, avances tecnológicos, cambios en los sistemas informáticos, crisis financieras, distorsiones creadas por normativas en organismos de control y su aplicación en la práctica.

Producto de la quiebra bancaria y la internalización de transacciones financieras, el Banco de Pagos Internacionales conforma el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, integrado por

autoridades de 50 países de todo el mundo, el cual, emite el primer acuerdo de Basilea en el año de 1988 exigido por los países más industrializados, para crear una solvencia financiera y definir reglas de carácter general, como normas para regular el riesgo financiero.

La creación de la regulación y supervisión bancaria, según Ustáriz (2003), tiene como objeto vigilar el buen funcionamiento de las entidades financieras, para mantener la eficiencia y solidez, bajo el estricto cumplimiento de las normas internas y externas, cuyo propósito, es proteger y promover la confianza e interés público en el sistema, sin embargo, para los autores Ayiber y Gutiérrez (2009), la regulación no ejercen presiones excesivas que afecten la competitividad de las entidades que conforman el sector financiero, es así, que la supervisión faciliten la innovación y desarrollo. Bajo este contexto, las normas emitidas para las entidades financieras asegurarían el buen funcionamiento, estándares de administración de riesgos y manejo del riesgo mediante el uso de técnicas.

El primer Acuerdo (Basilea I), se publicó en el año de 1988, el mismo, que evita el exceso de riesgos crediticios, mediante el nivel mínimo de capital en función al riesgo asumido, todo ello, como pilar fundamental de la regulación. A lo largo de varios años, mediante estudios realizados en la práctica y las quiebras por falta de control interno en Banco Barings (1995), Yasuo Hamanaka (1996), Cendant (1997), Enron (2001), WorldCom (2002), Flowtex (2003), se evidenció, que el primer acuerdo no abordaba todos los riesgos asumidos por la entidad.

Posteriormente, en el año de 1989 el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, descubre que los riesgos crecen a gran velocidad, el cual, ocasionan fraudes y errores producto de los sistemas informáticos y telecomunicaciones, por tal razón, en el año 2004 presenta el segundo Acuerdo (Basilea II), este intenta mejorar la solvencia y seguridad del sector, mediante la norma de adecuación de capital al riesgo de las operaciones financieras, con el propósito, de mejorar capacidades de gestión y control de riesgo que en muchos de los casos no estarían medidos con exactitud, en concordancia con (Jiménez y Martín, 2005); y, (González y Solís, 2012).

En el contenido ecuatoriano, la crisis bancaria en el año 1999, llevó a la quiebra a varias entidades financieras, lo que obligo a la implementación y desarrollo de metodologías y herramientas que les permita mantener una adecuada administración y mitigación de riesgos,

bajo estos antecedentes, se adoptó estándares internacionales, tales como: los Acuerdos de Basilea I-II, Control de Riesgo de Mercado, Normas Internacionales de Información Financiera; y, Estándares Internacionales de Auditoría o de Normas contra el Lavado de Dinero para mantener un sistema financiero sano, sólido y solvente.

En este sentido, en Basilea II, establece varias metodologías, los cuales, incluye técnicas para identificar pérdidas operativas internas y externas, cuyo propósito, es contar con una base de datos de pérdidas que permitan cuantificar y establecer un sistema de control interno, para posteriormente medir el resultado con indicadores de riesgo operativo y la activación de planes de continuidad operativa, según el autor Martínez (2007).

Con este último acuerdo, exige a las entidades financieras, requerimiento de capital para cubrir riesgo operacional, conocido como provisiones, este riesgo está ligado al control interno como una herramienta que garantiza a los altos directivos, el cumplimiento de los objetivos planteados y de las actividades asignadas dentro de una organización, se ha convertido en un tema transcendental que ocupa un lugar prioritario en los organismos de control, entidades, investigadores y todos quienes conforman el sistema financiero. En este sentido, el riesgo operativo nace por la creciente desregulación, globalización de servicios financieros, y el crecimiento acelerado de la tecnología financiera, lo cual, hace que las actividades sean complejas, para identificar los perfiles de riesgos y las principales causas de pérdidas operativas, criterio que coincide con los autores (Jiménez y Martín, 2005); (Fernández y Martínez (2006); y, (Vivanco, 2017).

Bajo este contexto, se define al riesgo operativo es la probabilidad que produzcan pérdidas, debido, a fallas e insuficiencias originadas en procesos, personas, eventos externos y tecnología de información, en concordancia con lo establecido por: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2003); Becerra, Guzmán y Trujillo (2006); Núñez y Chávez (2010); Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018); y, Superintendencia de Bancos (2018). Por otro lado, Llaguno (2005), en su investigación concluye: el riesgo operativo ejecuta toda transformación y resultados positivos y negativos de la entidad. La gestión del riesgo, pertenece a la dirección operativa de la empresa. En la definición de Ustáriz (2003), el riesgo operativo genera pérdidas

para las entidades, producto de fallas internas de control y los principios de gobierno corporativo, por cuanto, implementarían controles adecuados, previos y oportunos.

Bajo este contexto, las entidades financieras gestionarían el riesgo operacional de forma integral. Esto permite un gran desafío para los administradores y la gerencia, incorporarían, buenas prácticas operacionales, políticas y procedimientos, bajo metodología de medición adecuada y demostrar una sostenibilidad financiera.

En España, las entidades financieras realizan grandes esfuerzos en la gestión del riesgo operativo, concluye que en poco tiempo han logrado ubicarse en los principales lugares del sistema financiero de otros países, cabe destacar, que algunas entidades han asignado recursos y medios suficientes, otras únicamente inducidas por el cumplimiento normativo, por cuanto, no identifican las líneas de negocio y la clasificación de eventos, según los autores (Fernández y Martínez, 2007).

Por su parte, la Superintendencia de Bancos del Ecuador en octubre de 2005, emitió por primera vez la resolución de riesgos operativos, aplicables a las entidades financieras públicas y privadas, Banco Central del Ecuador, compañías de arrobamiento mercantil, compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito; y, las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, cabe señalar, que por su organización, tamaño y estructura no fue aplicable a las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, resolución que establece desarrollar un ambiente para gestionar los riesgos operativos y posteriormente determinar requerimientos de capital, mitigar y disminuir el riesgo causado por los errores, cuya finalidad, es generar una gestión eficiente en los procesos, personas, tecnologías y recursos de información, mediante la aplicación de nuevas metodologías.

En la actualidad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de todos los segmentos, bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, están sujetas al estricto cumplimiento de la Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria, Código Orgánico Monetario y Financiero, Nomas emitidas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera; y, Normas Internas y Externas que regulan las actividades operativas y financieras, cumplimiento que exige a mantener una estabilidad, confianza, integración y sostenibilidad de

las entidades, no obstante, la constantes liquidaciones forzosas y voluntarias, este organismo de control impone normativas, para fortalecer el patrimonio, incrementar la gestión integral de riesgo, gestión de riesgo de crédito y cumplimiento de solvencia, por ello, en el año 2018 emite la resolución para el control y administración de riesgo operativo, con el fin, de establecer una adecuada administración integral de riesgo y minimizar pérdidas.

A raíz de las quiebras de las entidades, que por décadas son originados por diferentes factores y eventos, se impone normas para controlar el riesgo, que tiene por objeto, disminuir errores o fracasos en los procesos que integran en la actividad de intermediación financiera, corroborado por (Chabusa, Delgado y Mackay, 2019). No obstante, para Salvatore, Morán, y otros (2018), las entidades no eliminarían los riesgos por completo, la tarea es identificar, controlar y minimizar los eventos de riesgo producidos por diferentes factores, por su parte, el organismo de control, pondría énfasis en las entidades de segmentos pequeños, por cuanto, son débiles en conocimiento, metodología, procesos y procedimientos, situación que genera altas pérdidas financieras.

1.2. Análisis a los factores, eventos y metodologías de riesgo operativo en las instituciones financieras

El responsable o administrador de riesgos de las entidades del sector financiero popular y solidario, desempeña un papel importante en la administración o gestión de riesgo, por cuanto, es el encargado de identificar los riesgos, al que se encuentra expuestas el desarrollo de las actividades y operaciones, cuyo objetivo, es reducir los efectos y consecuencias de riesgo, para decidir, si el riesgo identificado implica: compartir, asumir, mitigar o transferir. Por esta razón, la importancia de una adecuada administración de riesgo, sería preventiva para minimizar o eliminar posibles pérdidas que afectarían la continuidad del negocio, en concordancia con los autores Almaguer y Pérez (2012), sin embargo, para Chabusa, Delgado y Mackay (2019), las entidades financieras implementarían procesos administrativos para un adecuado control en los productos y servicios que ofrecen a los socios.

Bajo este contexto, la administración de las entidades es el gobierno cooperativo, conformado por la asamblea general de socios (representantes), consejos de administración y vigilancia; y,

gerencia, estos últimos, son los encargados de brindar información oportuna para una adecuada toma de decisiones, en este sentido, los segmentos inferiores al uno (1), el gobierno cooperativo carece de una inadecuada estructura, situación que incrementa el riesgo y actitud gerencial, no obstante, la ausencia de medición de desempeño genera malas prácticas institucionales.

Por otra parte, la armonización de criterios entre una adecuada administración de riesgos y la ponderación de capital, no resuelve la posibilidad de una crisis en el sistema financiero a nivel nacional o una sola entidad, por ello, es importante contar políticas responsables establecidas por los organismos de control, cabe señalar, que ningún modelo de medición de riesgo reemplazarían a una adecuada estructura de gobierno cooperativo, cultura de riesgo, ambiente de controles internos y buen juicio profesional en el manejo de riesgo, como expresa el autor (Martínez, 2007).

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, fue creada con el único propósito de mejorar la gestión de riesgo, mediante la implementación de tres pilares para los requerimientos mínimo de capital, que consiste: a) En la adecuada capitalización y administración de riesgo para una adecuado seguridad y solidez en el sistema financiero (Primer pilar), b) Intervención del supervisor para un análisis riguroso (Segundo pilar); y, c) La disciplina del mercado (Tercer pilar).

Por su parte, para el Martínez (2007), las causas de buscar una adecuada administración de riesgo como: las normas necesitan ser mejoradas para prevenir riesgos, las actividades financieras cada vez innovan, poca actualización de los organismos de supervisión, actualización constante de las tecnologías de información y alertas tempranas en las normativas locales y legislaciones.

En este mismo orden de ideas, la administración de riesgo, es el proceso que identifica, mide, prioriza, controla o mitiga, monitorea y comunica las exposiciones de riesgo, cuyo objeto, es definir el perfil de riesgo y grado de exposición que la entidad está dispuesta para asumir el desarrollo del negocio y mecanismo de cobertura, el cual, resguardar los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo el control y administración, en concordancia con Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018), por su parte, el Comité de

Supervisión Bancaria (2003), entiende la gestión de riesgo operativo, por la identificación, evaluación, seguimiento y control de los riesgos que están expuestas las entidades.

No obstante, para Almaguer y Pérez (2012), la administración de riesgo verifica el tamaño de riesgo, mediante, la identificación las áreas en las que corren riesgo, aprobación constante de los planes de riesgos por la junta directiva, implementación de responsabilidades en el sistema de contratación de empleados, obligaciones contractuales adecuadas, conocer las fortalezas y debilidades de la entidad, evaluar las posibilidades y el presupuesto de la administración de riesgo, todo ello, aliado a las necesidades y metas de la entidad.

En este contexto, para una adecuada administración de riesgo en las entidades financieras, se presentan las siguientes etapas de administración:

a) Identificación del riesgo

El Comité de Supervisión Basilea (2003), bajo un investigación a 89 bancos de 11 países a nivel mundial, recopiló 47000 datos del año 2001 que generan pérdidas en el riesgo operativo, por el valor de 7.795,5 millones de euros, análisis que establece el conjunto de eventos relacionado a los riesgos operativos de las entidades, que son de distinta naturaleza, derivado del seno de la entidad y que tienen relación con fallas e insuficiencias en los factores de riesgo tecnológico, humano, procesos y eventos externos, producto de fraude interno, fraude externo, daños a los activos, interrupciones de negocios y sistemas; y, ejecución a los procesos de gestión. No obstante, para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2008), a más de los mencionados incluye como eventos de riesgo a prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo; y, prácticas relacionadas con los clientes, productos y el negocio.

En este sentido, según Alzate, Angulo, Segura y otros (2010), el responsable de riesgos tiene un pensamiento sistémico y técnico, para que estructure los procesos y logre la disminución de la exposición de riesgos y que mediante la implementación de herramientas como: existencia de tableros de control, matrices de riesgo operativo de todas las áreas, automatización de los procesos, generación de medidas de performance y gestión de incentivos, control de procesos, sistema de levantamiento de procesos, identificación de debilidades; y, gestión de calidad, evitarían impactos económicos para la entidad.

Al respecto, la importancia de que las entidades establezcan y den cumplimiento a estrategias, procesos y procedimientos, inicia con el compromiso de todo el personal de la entidad, cuyo propósito, es lograr los objetivos planteados, por ello en la actualidad los organismos de control han solicitado que cada entidad, dispondrán de manuales internos que desempeñarían de manera eficaz en todas las áreas que componen la entidad, con respecto, al factor personas, existe la obligatoriedad de disponer con un manual de talento humano, independencia de funciones, base de datos con toda la información de empleados, con el propósito, de administrar adecuadamente el recurso humano y minimización de problemas durante la ejecución de actividades.

Por otro lado, la cuantificación de eventos es complejo, si este es efectuado por el personal de la entidad, tienen relación directa e indirecta con la ejecución de procesos. No obstante, las entidades controlaran el capital humano y contar con una adecuada estructura orgánico y estructural, de acuerdo al segmento que pertenece, según el tamaño y complejidad de sus operaciones financieras, con el objeto, de identificar fallas o insuficiencias, tales como: errores humanos, ausencia de segregación de funciones, fraude, robo, ambiente laboral desfavorable, personal sin aptitudes y destreza entre otras situaciones, en concordancia con (Estrada, Andrade y Espín, 2018), (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018), no obstante, para Martínez y Venegas (2013), los riesgos están inmersos en todo lado, no solo en la parte operativa, se activa en cualquier momento o parte, en que se consten los empleados, procedimientos y sistemas.

Así también, en la investigación efectuada por Fernández (2007), cuyo tema es “El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras. Estudio empírico del caso español”, concluye que las altas pérdidas operacionales, que han tenido las entidades financieras son por la ejecución, entrega y gestión de procesos acompañado con los fraudes externos e internos. Bajo este particular, las entidades establecerán proceso definidos y estructurados a la misión, visión, estrategias y objetivos de la entidad, el cual, estarán documentados, aprobados, actualizados y socializados, con el fin, identificar amenazas de riesgo y dar seguimiento constante a los proceso interno y externo.

En este sentido, es importante reducir el impacto de pérdidas producidas por procesos automáticos o manuales, producto del desarrollo deficiente o suspensión de las operaciones y

servicios financieros, para garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, estos procesos están agrupados por: Gobernantes o Estratégicos (Planificación, Gobierno Cooperativo, Administración integral de Riesgo), Productivos, Fundamentales u Operativos (Captaciones, Crédito, Atención y Servicio al Cliente o Socio); y, habilitantes, de soporte o apoyo (Otras Áreas de la entidad), en concordancia con (Estrada, Andrade y Espín, 2018) y (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Por otro lado, las fallas tecnológicas de información, ocasionan grandes pérdidas que en muchos de los casos, son producto del uso y desarrollo inadecuado, que afectan de manera directa a las operaciones y servicios, situación que atenta a la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información, por cuanto, las entidades contarán con un área y estructura de tecnología de información, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que aseveren una adecuada administración y planificación de información, para el proceso, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable.

Bajo este mismo orden de ideas, otro evento de riesgo recae en el fraude interno en muchos de los casos, son producto de actos y delitos por parte del personal de la entidad, aprovechan de su cargo para actos ilegales, mediante la manipulación de registro y documentos, situación que no es conocido por los socios o clientes, por cuanto, genera desconfianza y reputación, en este sentido, las entidades dispondrán de una adecuada administración de riesgo, con el propósito, de evaluar y mitigar el riesgo.

Por tanto, una adecuada gestión de riesgo impide el origen de eventos externos que pudieran afectar a las actividades financieras ajenos al control, tales como: fallas con servicios públicos, incidentes con proveedores, catástrofes naturales, accidentes, atracos, entre otros. En efecto, las entidades contarán con planes de contingencia y continuidad del negocio.

En consecuencia, la determinación de eventos, son producto de los numerosos casos de corrupción, fraude asociado, sustracción de recursos y otros eventos que han llevado a una inestabilidad económica, en el sector público y privado, situación que ha generado desconfianza a la ciudadanía, sin embargo, los organismos de control emiten normativa para prevenir estos eventos, no obstante, existe normativas deficientes para prevenir fraude, tal es el caso, en las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria

de los segmentos menores a cinco millones de dólares en activos, no es obligatorio que cuenten con Auditoría externa, situación que incrementa riesgos financieros y más aún operativos, cabe señalar, que la mayoría de estos segmentos no tienen definidos y creados metodologías para combatir las pérdidas económicas, por cuanto, crea una desconfianza a la inversión extranjera, pues no desean poner en riesgo sus capitales en un país inestable, en concordancia con (De La Torre, Quiroz, 2020).

Por lo expuesto, los eventos de riesgos son originados por deficiencias en la aplicación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos, para controlar las fallas o insuficiencias causadas por las personas que operan en la institución, la tecnología de información y eventos externos. De esta manera, el sector de la economía popular y solidaria, evaluarán el análisis en las gestiones financieras para conocer sus procesos internos y externos, con el fin, de identificar falencias en el desempeño de la institución, corroborado por (Chabusa, Delgado y Mackay, 2019).

La identificación del riesgo se encamina en la gestión de procesos, personas, tecnologías de información o agentes internos o externos, cuya finalidad, es disminuir las pérdidas, producto de las deficientes políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la entidad, cabe señalar, que al identificar el proceso crítico afecta la atención y complacencia de un socio, este se relaciona con la pérdida de confianza, débil participación en el mercado, disminución de la competencia; e, incumplimiento de las normativas internas y externas, que mediante el resultado de auditorías, se establece lineamientos cualitativos para controlar periódicamente las áreas o departamentos que conforman la entidad, en concordancia con (Chabusa, Delgado y Mackay, 2019) y (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2003).

Bajo este contexto, la identificación del riesgo se divide en dos pasos: 1) La creación de una lista de eventos de los acontecimientos presentes y futuros, bajo las interrogantes cómo y por qué originarse; y, 2) Factores de riesgo, corroborado por (López, Albanese, Sánchez, 2014); y, (Estrada, Andrade y Espín, 2018).

b) Medición del riesgo

Los riesgos operativos se miden en forma cualitativa y cuantitativa, cuyo propósito, es evaluar el riesgo, los cuantitativos miden el comportamiento de pérdida inesperado y excepcional; y, lo cualitativos identifica y vigila los riesgos, para contribuir a metodologías internas, bajo los aspectos de probabilidad e impacto, en concordancia con (Chabusa, Delgado y Mackay, 2019). Desde otro punto de vista, los organismos de control exigen a la unidad de riesgo operativo que desarrollen modelos de medición, del cual, en la mayoría de las entidades, no existen datos de pérdidas operativas que permitan determinar el modelo, para construir la base de eventos de riesgo entre tres y cinco años.

La matriz de riesgo o calor, es una herramienta que incluye variables cualitativas (factores de riesgo) para transformar en variables cuantitativas que mide los efectos de riesgos, el cual, identifica los agentes exógenos y endógenos, evalúa la administración de riesgo; y, permite la elaboración de un plan de acción y contingencia, para una eficiente y eficaz gestión de riesgo operativo. Este mapa contiene probabilidad, impacto, cálculo de riesgo y definición de la escala de colores para conocer la posición en la que se encuentra la entidad, en cuya matriz, registra las líneas de negocio, áreas, tipo de procesos, factores de riesgo, descripción de evento y fecha de ocurrencia, con el propósito, de tomar decisiones adecuadas para medir, controlar y mitigar el riesgo identificado.

Los colores que refleja en la matriz ayuda a tomar decisiones y permite elaborar medidas para mitigar posibles pérdidas con impactos en los estados financieros y que mediante el nivel de riesgo es una medida cualitativa que permite categorizar el nivel de exposición que tiene la entidad frente a determinado riesgo, está dado por el resultado del producto matemático entre impacto y probabilidad, en este sentido la entidad ha definido 5 niveles: a) rojo (riesgo crítico), b) tomate (riesgo alto), c) amarillo (riesgo medio), e) celeste (riesgo bajo); y, f) verde (riesgo bajo).

Bajo este contexto, la etapa de medición de riesgo operativo, está estructurado por fases que inicia con la recopilación de datos, y modelación de la información, el cual, consta de la definición de factores, evaluación por eventos de riesgo y la valoración por probabilidad y severidad.

Para medir el riesgo, consideraran el impacto y probabilidad de ocurrencia, producto de estas combinaciones, se determina los riesgos por cada evento. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2017), determina los niveles de: riesgo crítico (nivel más grave que afectarían los procesos del negocio), riesgo alto (nivel de afectación en ciertos procesos), riesgo medio (probabilidad de pérdida moderada); y, riesgo bajo (pérdida baja), estos riesgos estarían atendidos por el Consejo de Administración y Gerencia (RC-RA), administrarían con controles y procedimientos frecuentes, respectivamente.

Por otro lado, respecto a los requerimientos mínimos de capital el Comité de Basilea II, propone metodologías de medición de riesgo, por lo que abarca la sensibilidad, complejidad de riesgo y la participación de la entidad, todo ello, consta en el pilar I, que detalla:

Método del indicador básico: Para el requerimiento de capital, se calcula de los ingresos brutos de los últimos tres años por el porcentaje entre el 5% al 15%, en el caso, de reflejar negativo o cero no se procede con el cálculo.

$$KBIA = [\Sigma(GI1 \dots nx \alpha)]/n$$

KBIA= Requerimiento de capital Método Indicador Básico

GI= Ingresos brutos anuales promedio de los últimos tres años positivos

n= Número de años en los que los ingresos fueron positivos

α =del 5% al 15% parámetro establecido por el Comité

Método estándar: Para el requerimiento de capital se logra a partir de porcentajes destinados para las ocho líneas preestablecidos, como se detalla:

$$KTSA = \frac{1}{3} \sum_1^3 \text{Máx} \left[\sum_1^8 B_i * GI_i; 0 \right]$$

KTSA= Requerimiento de capital por el método estándar

GI_i = Ingresos brutos anuales de un año dado, por cada una de las ocho líneas de negocio.

B_i = Porcentaje establecido por el Comité de Basilea por líneas de negocio: Finanzas corporativas 18%, Negociación y ventas 18%, Banca minorista 12%, Banca comercial 15%, Liquidación y pagos 18%, Servicios de agencias 15% y Administración activos 12%, Intermediación minorista 12%.

Método de medición avanzada: Se basa en el cálculo interno de una entidad de la frecuencia o probabilidad (cantidad de veces que se repite el evento) y severidad (probabilidad*impacto=monto de pérdida), el Comité de Basilea II indica tres métodos:

1. Medición interna.
2. Distribución de pérdidas y cuadros de mando, líneas de negocio (minorista, microfinanzas, tarjetas, comercial, inmobiliaria, compensación de pago y tesorería tradicional).
3. Categorías de riesgo, las estimaciones de pérdidas están sujetas a datos internos, datos externos, análisis de escenarios y entorno del negocio y factores de control. Las entidades se inclinarán en adopción de este modelo de medición, pues el capital regulatorio estimado es menor costoso en referencia a los otros modelos.

Dentro de los requerimientos cualitativos, estable la facilidad de una gestión activa de riesgo, las entidades contarán con una unidad independiente de gestión de riesgo operacional para el desarrollo de metodologías de riesgo, el modelo de medición de riesgo integra los procesos de gestión, información periódica a las direcciones y consejo de administración, validación interna y externa; y, sistema debidamente documentado. Por otro lado, el requerimiento cuantitativo satisface los criterios de solidez, se basa en la demostración de los eventos de riesgo tanto en severidad y frecuencia; y, las fuentes principales de información de pérdida (datos internos, datos externos, análisis de escenarios y factores del entorno e internos de control).

Por otro lado, existen diversos modelos generales de medición avanzada que han sido y son utilizados para cuantificar el riesgo operativo, diferentes estudios han determinado que no existe el mejor, bajo este contexto, las entidades han optado métodos actuariales y estadísticos, de este último modelo utiliza base de datos de eventos de pérdida, la principal dificultad que se presenta es la escasez de datos de un periodo de observación de por lo menos cinco años, mientras que el modelo actuarial estima la probabilidad de evento de riesgo. El segundo método es

denominado causales, incluye redes Bayesianas, Lógicas difusa y sistemas dinámicos, este cuantifica el costo beneficio, el flujograma de proceso son mapeados en un árbol de probabilidades, donde cada nodo representa eventos o indicador de pérdida. El tercer método se concentra en opiniones de expertos y cubre los métodos de Delphi, estudia el análisis de escenarios y pruebas de estrés.

La utilización de los modelos internos en las entidades financieras, depende del tamaño de la entidad, bases de datos históricos y conocimiento, tendrán un seguimiento por los responsables de riesgos, el mismo, que determina si es adecuado la aplicación o se rechaza. No obstante, para Otero y Venerio (2009), las entidades no volverán a utilizar métodos sencillos una vez que hayan optado por el método avanzado.

c) Priorización

Una vez identificado y medido los eventos de riesgo se ordena los riesgos según el nivel de impacto, la administración de riesgo operativo da prioridad aquellos en los que enfoca acciones de control, cabe mencionar, que la falta de identificación y priorización de eventos de riesgo, limita a las acciones correctivas por evento y departamento. Esta priorización se obtiene con la clasificación de riesgos según las posibilidades y combinación de variables de impactos y frecuencias, en concordancia con (Lizarzaburu, Barriga, Burneo y otros, 2017).

d) Control

En esta etapa las entidades financieras crean un sistema de control interno, con políticas, procesos y procedimientos previamente aprobados por el Consejo de Administración, lo cuales, estarían validados periódicamente, con la finalidad, de disminuir la probabilidad ocurrencia de eventos adversos y fallas o insuficiencias. La administración de riesgo implementarian planes de contingencia y continuidad del negocio que cubran a los factores de riesgo y garanticen la capacidad de operar y minimizar las pérdidas en caso de interrupciones en el negocio.

El plan de contingencia es utilizado por las entidades, cuando el plan de acción no logro subsanar las debilidades encontradas, el cual, contiene procedimientos alternativos, para minimizar el impacto financiero que ocasionaría grandes pérdidas financieras por eventos inesperados, documento que al menos contiene el análisis y evaluación de los factores de riesgos y medidas

para mitigar el riesgo. Por su lado, el plan de continuidad está dirigido para asegurar la continuidad del negocio y satisfacción del socio, cuyo objetivo, es la priorización de las operaciones del negocio en situaciones críticas, está demanda una serie de políticas internas y externas.

Bajo este contexto, la gestión del Consejo de Vigilancia; y, auditorías internas y externas son importantes para el mejoramiento de la administración de riesgo operativo. Por otra parte, el autor Chabusa, Delgado, Mackay (2019), propone realizar controles trimestrales para evaluar procesos operativos entre la interrelación de los empleados y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

e) Mitigación

Esta etapa comprende la evaluación de la posibilidad de la estrategia de control y limitación de riesgo, para ajustarse al perfil de riesgo operativo de conformidad con apetito de riesgo para reducir el impacto de riesgo y minimizar pérdidas.

En este contexto, si la entidad pasa a un nivel de riesgo crítico y alto, es necesario abordar planes de acciones que ayuden a mitigar el riesgo, el cual, incluye actividades correctivas frente a hechos que generan pérdidas, fecha de inicio y fin, estrategias que corregirán los eventos, responsables, recurso y entregables. No obstante, para la mitigación también se utiliza indicadores de gestión, que permiten tomar decisiones.

f) Monitoreo

Las entidades evaluarán el cumplimiento del plan de acción, para verificar si las estrategias empleadas han cumplido y generado cambios positivos en la exposición del riesgo. Los responsables de monitorear los niveles de riesgo y proponer medidas para mitigar los incumplimientos es la unidad de riesgo, por otro lado, el Consejo de Vigilancia es el encargado de identificar el cumplimiento de funciones determinadas para la gestión de riesgo, en concordancia con (Londoño y Núñez, 2010).

Para el efecto, la norma dispone que las entidades cuenten con reportes de eventos de riesgo operativo, agrupado por tipo de evento, factores de riesgo y líneas de negocio; informe de cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos; e, indicadores de gestión.

g) Comunicación

Concluida las etapas de administración de riesgo, la entidad conoce los resultados obtenidos por cada evento de riesgo, mediante un plan de comunicación, llega a emitir información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con el proceso de la administración integral de riesgo de la entidad, destinada para las partes interesadas como el Consejo de Administración, áreas que estén involucradas en tomar decisiones y organismo de control.

El plan de comunicación, es creado para evitar el incremento del riesgo tecnológico, el cual, contiene tres etapas: Comunicación inicial (conceptos generales de riesgo), Comunicación sobre la marcha (avances de procesos de gestión de riesgo) y Comunicación de resultados (compartir y difundir resultados).

1.3. Caracterización de indicadores financieros que afectan la sostenibilidad financiera en las entidades objeto de estudio

Las entidades financieras tienen una alta responsabilidad económica con sus socios, clientes, empleados, terceros y directivos, sobre todo si están, expuestas a riesgos financieros y operativos, de aquí nace la sostenibilidad financiera, por cuanto, se enfocan a incrementar la capacidad económica para enfrentar obligaciones con sus socios y terceros, para una mayor participación en el mercado financiero. Bajo este contexto, el logro de una adecuada sostenibilidad financiera depende plenamente de una correcta gestión administrativa, operativa y tecnológica, en concordancia con (Pérez y Velasco, 2012).

Bajo este esquema, las cooperativas son creadas de manera voluntaria, cuya administración llevara de acuerdo a lo que determine los socios, su principal intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, por tanto, estas entidades no son creadas por un determinado tiempo, pues su actividad de intermediación financiera les ata a una

visión de crecer bajo una adecuada sostenibilidad financiera, lo que implica el desarrollo constante de planificaciones estratégicas, financiera y de riesgo.

Los avances tecnológicos, la automatización de los procesos, los eventos externos, desarrollo económico, dificultad de permanencia en el mercado y el progreso, constituyen los procesos de transformación, donde los directivos tomaran decisiones adecuadas que ayudarían a cumplir los objetivos propuestos por cada entidad. No obstante, cada entidad está expuesta a un desequilibrio financiero, producto de un sin número de eventos que son reflejados en los indicadores financieros que componen el resultado de capital, calidad de activos, manejo administrativo, rentabilidad y liquidez, resultados que permite tomar decisiones en base a la mitigación y predicción del futuro.

En este sentido, la gerencia de cada entidad dispondría de un alto conocimiento en la interpretación de los principales indicadores económicos y financieras, el cual, le permite un amplio análisis financiero para una adecuada toma de decisiones, cabe señalar, que es el responsable de la gestión y administración de la entidad. Así también, estaría informado de los acontecimientos a nivel mundial, para predecir la posición de la entidad en el mercado financiero, como estos hechos implicarían en las actividades diarias de la entidad.

Bajo el contexto, económico y político en la actualidad, el mundo vive una crisis sanitario mundial a causa de la pandemia por COVID-19 lo que resulta grandes efectos económicos y sociales a corto y largo plazo, este particular genera incertidumbre y desestabilización mundial. Por su parte, el panorama de la economía en el Ecuador es más deprimente, por la crisis sanitaria que mantiene en alerta al país y el incremento del déficit fiscal producto de caída del precio del petróleo y la capacidad de cubrir con las deudas del país, lo cual, limita acceso al mercado financiero por fuerte incremento del riesgo país y la insostenibilidad financiera que cada vez empeora.

En este sentido, dentro de las siete primeras semanas que empezó la pandemia, según el Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2020), el nivel de las ventas de las diferentes actividades se redujeron en un promedio del 42%, lo que representa una pérdida de 1,505 millones de dólares, en los sectores de comercio, manufacturera y servicios son los más afectados, el cual, presentan una disminución en ventas en más de 200 millones, por otra

parte, los sectores agricultura, ganadería, silvicultura y pesca; y, explotación de minas y canteras, reflejan pérdidas menores de 56 y 41 millones, respectivamente.

Cabe señalar, que el fuerte impacto de la economía, en la producción y ventas llevo consigo el aumento del desempleo y la caída de liquidez en diferentes hogares ecuatorianos y como resultado de ello, existen pérdidas y reducciones de ingresos mensuales, situación que no cubriría con sus obligaciones financieras, no obstante, el Estado mediante los organismos de control han emitido varias resoluciones como los diferimientos y reprogramación para el aplazamiento del pago de sus obligaciones financiera, con el propósito, de aliviar presión financiera a los socios.

Todas estas medidas adoptadas se han convertido en un reto para lograr un adecuado manejo de operaciones y cuidar indicadores de desempeño financiero, por cuanto, dichas entidades analizarían y gestionarían los impactos de riesgos de intermediación financiera, por la acelerada afectación económica de sus socios y clientes.

Otros de los casos que viven en la actualidad las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son las constantes liquidaciones forzosas y voluntarias, producto de mala administración por parte del gobierno corporativo, deficiencia patrimonial, incumplimiento al objeto social y normativa, entre otras.

Bajo estos escenarios de insostenibilidad financiera, las entidades adoptarían un adecuado análisis financiero de los principales indicadores, el cual, dispone de técnicas que permitan un riguroso estudio e interpretación más profundo, para determinar la gestión de los recursos financieros y la predicción de quiebras, en concordancia con (Nava, 2009). No obstante, el estado ecuatoriano, mediante la Ley de Defensa de la Dolarización, precautela la sostenibilidad, estabilidad y la protección de los depositantes, bajo la incorporación de requerimientos de solvencia y prudencia financiera.

Por consiguiente, producto de la emergencia sanitaria en Ecuador, las cooperativas en abril de 2020 y con respecto al año anterior los depósitos llegaron a USD 12.692 millones, que representa un incremento de USD 1.460 millones (12%), los créditos aumentaron en un 8.7% corresponde a USD 1.049 millones y la morosidad alcanzó al 6.05% un incremento de 1.65%.

No obstante, entre febrero y abril de 2020, los depósitos tuvieron una caída del 0.81% y las colocaciones de créditos cayeron en 1%. Con respecto, al indicador de morosidad en el mes de abril de 2020 las entidades del segmento 1 tenían un 5.10%, mientras que, los segmentos pequeños, se ubican desde el 12.12% hasta 21.23%, estos segmentos reflejan mayor riesgo y probabilidades de pérdidas económicas. (Catalina, 2020), Intendente General Técnica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

Bajo este contexto, el boletín de indicadores financieros realizado a las cooperativas, con corte a marzo de 2021, por Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca), presenta información que corresponde a un total de 81 cooperativas de los segmentos 1 y 2, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuyo análisis a corte marzo de 2021 se desprende, el análisis de los siguientes indicadores:

- Morosidad, se ubicó en 4,4% y en comparación del año anterior, la morosidad decreció en 1,3 p.p. (puntos porcentuales).
- Eficiencia marco el 110,30% y en comparación al año anterior aumento el 0,22 p.p.
- Liquidez, se ubica en el 29,50% y en base al año anterior creció en 4,9 p.p.
- Rentabilidad sobre los activos (ROE) se ubica en el 4,4% y en relación al año anterior, la rentabilidad fue menor n 0,5 p.p.
- Rentabilidad sobre los activos (ROA) fue de 0,6% porcentaje menor 0,1 p.p. con relación al año anterior.
- Estructura y calidad de activos, expresa la facilidad que tiene las cooperativas en responder los costos financieros de aquellas obligaciones contraídas, fue de 111,5% porcentaje mayor en 0,6 p.p. al año anterior.
- Solvencia se ubica en 17,3% resultado que aumento en 0,2% en relación con el año anterior.

Por otra parte, los indicadores de las cooperativas vuelven a niveles de antes de la pandemia, se observa que la gente comenzó adquirir créditos y evaluar las posibilidades de reactivación económica. Sin embargo, las entidades efectuarían constantes análisis financiero y la

identificación de riesgo, para no recaer en una insostenibilidad financiera, en concordancia con (Hernández Naranjo, 2020).

Bajo este contexto, los indicadores financieros, permite ver el estado real de una entidad y que mediante un análisis comparativo entre varios periodos y segmentos permite tener resultados más significativos y tomar decisiones adecuadas para un mejor crecimiento financiero.

La metodología que utiliza la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, ha sido tomada desde las definiciones adoptadas por la Superintendencia de Bancos, cuyo propósito es estandarizar las interpretaciones y cálculos por estas Superintendencia que controlar el sistema financiero nacional.

Uno de los modelos más conocidos por las entidades financieras es el modelo CAMEL, cuyas siglas son Suficiencia de capital (Capital), Calidad de Activos (Assets), Gestión de Administración (Management), Ganancias (Earnings), Liquidez (Liquidity), el cual, predice quiebras en sucesivas ocasiones, los indicadores financieros facilitan información para identificar las variables, que señalan problemas con el sector financiero, en concordancia con (Abad y Gutiérrez, 2014). Los componentes de CAMEL, permite analizar los diferentes comportamientos de la entidad financiera, se define lo siguiente:

Capital: Establece la posición del capital para soportar el nivel de actividades financieras, riesgos asociados y externalidades, para Crespo (2011), las entidades ya disponen de requerimientos mínimos de capital, cuyo propósito, es evitar el aumento de incertidumbre en entidades insolventes que provoquen quiebras y perjudiques a los ahorradores. Bajo este componente, se detalla el indicador:

Tabla 1. Indicadores de Capital

Indicador	Fórmula de Cálculo
Cobertura patrimonial de activos Suficiencia patrimonial	$\frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$

Fuente: tomado a partir de Crespo (2011)

Calidad de los activos: Analiza la composición de la cartera de crédito, el cual, incluye la composición, concentración, plazos y vencimientos, cuyo propósito, es determinar el comportamiento y el nivel de protección de la cartera improductiva.

Tabla 2. Indicadores de Calidad de activos

Indicador	Fórmula de Cálculo
Indicador Morosidad bruta total	Cartera Improductiva / Cartera Bruta
Cobertura de cartera improductiva	Provisiones / Cartera Improductiva

Fuente: tomado a partir de Crespo (2011)

Manejo administrativo: Una adecuada administración se centra en un buen funcionamiento del directorio o junta directiva, que permite toma de decisiones, respecto a los resultados en los siguientes indicadores:

Tabla 3. Indicadores de Manejo administrativo

Indicador	Fórmula de Cálculo
Relación	Activos Productivos/ Pasivos con costos
Grado de Absorción	Gastos Operacionales/ Margen Financiero
Relación	Gastos Operacionales/Número de mes *12

Fuente: tomado a partir de Crespo (2011)

Rentabilidad: Mide la efectividad de la administración, frente a los resultados de ganancias o pérdidas de la entidad con respecto a los recursos patrimoniales o activos. Los indicadores que corresponde a este componente son los siguientes: rentabilidad sobre los activos (ROA) y rentabilidad sobre el patrimonio (ROE).

Tabla 4. Indicadores de Rentabilidad

Indicador	Fórmula de Cálculo
ROA	Utilidad o pérdida del ejercicio / Activo
ROE	Utilidad o pérdida del ejercicio/ Patrimonio-Unidad o pérdida del ejercicio.

Fuente: tomado a partir de Crespo (2011)

Liquidez: Mide la capacidad de contar con recursos económicos en corto plazo para cubrir los pasivos, cuyo propósito, es determinar la solidez financiera de entidad. Adicionalmente, las entidades financieras evalúan la capacidad de atender los requerimientos de encaje y efectivos. Los indicadores de relación, se conforman este componente son:

Tabla 5. Indicadores de Liquidez

Indicador	Fórmula de Cálculo
Relación	Fondos disponibles/ Total Depósitos a corto plazo
Relación cobertura de los 25 mayores depositantes	Fondo mayor liquidez/ Saldo de los 25 mayores depositantes
Cobertura de los 100 mayores depositantes	Fondo mayor liquidez ampliada/Saldo de los 100 mayores depositantes.

Fuente: tomado a partir de Crespo (2011)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Análisis del enfoque, métodos, técnicas y herramientas de investigación

En este epígrafe, abordan los importantes aspectos que tienen el tipo de estudio, metodologías empleadas y enfoque para desarrollar esta investigación. Cabe señalar, que la investigación constituye un proceso analítico, reflexivo y sistemático que permite revelar conocimientos confiables, inequívocos y valioso. Los investigadores tienen la responsabilidad de dar respuesta a las demandas, por cuanto, están al servicio del ser humano, es así que estarían consciente de las consecuencias del empleo de sus métodos y resultados de investigación.

Bajo este contexto, la investigación es la búsqueda de información para solucionar un problema, mediante la utilización de métodos específicos y los enfoques cualitativos y cuantitativos. En este sentido, Hurtado (2020) sostiene, que el enfoque cuantitativo permite probar la hipótesis mediante la recolección y análisis de datos, bajo procedimientos establecidos, por cuanto, los datos serían válidos y confiables, para dar una conclusión desde el punto de vista del conteo y clasificación de datos, este enfoque apareció en los siglos XVIII y XIX, dentro del proceso de consolidación Capitalista y el seno la Sociedad Burguesa Occidental.

Por otro lado, el enfoque cualitativo se basa en la recolección de datos sin control numérico, implica la redefinición de interrogantes que construye una teoría fundamental, no es necesario la comprobación de hipótesis, este enfoque tiene su origen a partir del siglo XIX, por la presencia de las ciencias sociales, sociología y antropología, por tanto, los dos enfoques utilizan procesos cuidadosos y metódicos para generar conocimiento, en concordancia con (Sánchez, 2019).

Según Grinnell (1997), establece en el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014), que los dos enfoques utilizan cinco estrategias similares que se relacionan entre sí, se detalla a continuación:

- Efectúan la observación y evaluación de fenómenos.
- Crean suposiciones o ideas producto de las observaciones y evaluaciones.
- Indican que las suposiciones o ideas tiene fundamento.
- Sobre la base de las pruebas o análisis, revisan las suposiciones o ideas.

- Plantean nuevas observaciones y evaluaciones.

En este sentido, los dos enfoques mantienen estrategias similares, que presentan características que les hacen diferente y que permiten llevar a cabo una mejor investigación, se detallan a continuación:

Tabla 6. Características de los enfoques cuantitativos y cualitativos

	Enfoque Cualitativo	Enfoque Cuantitativo
Propósito	A través de datos extensos narrativos explica y obtiene conocimiento amplio.	A través de datos numéricos explica, predice y controla el problema.
Diseño y método	El desarrollo del estudio, pueden o no intervenir y contiene el mínimo de distracción.	El desarrollo del estudio es estructurado y específico, sería experimental, causal-comparativa, descriptiva y correlacional; y, controla, manipula e interviene.
Estrategias de recolección de datos	Recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente, obtiene perspectivas y puntos de vista de los participantes, los datos son evidencias o información simbólica verbal, audiovisual o texto e imágenes (entrevista no estructurada y abiertas, discusión en grupo, evaluación experiencia, historia e interrelación)	Procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, observación no participativa, entrevista, test y cuestionarios, cuyo propósito, es medir y analizar con métodos estadísticos.
Interpretación de datos	No pretende generalizar de manera probabilística bajo conclusiones tentativas y generalizaciones especulativas.	Las conclusiones contribuirán a la generación de conocimientos, identificarían leyes universales bajo un grado de certeza.

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Por otra parte, la fase a seguir del enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, no saltaría pasos, el orden es riguroso y existe la posibilidad de redefinir una de las fases. Por otra parte, la fase cualitativa es un proceso circular, la secuencia no siempre es la misma, tiende a variar de acuerdo al estudio, el desarrollo de las preguntas de hipótesis desarrollaría durante o después de la recolección y análisis de datos en concordancia con (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), se detallan los procesos por fases:

Tabla 7. Fases de los enfoques cuantitativos y cualitativos

Fases	Enfoque cuantitativo		Enfoque cualitativo
1	Idea	Literatura existente (marco de referencia)	Idea
2	Planteamiento del problema		Planteamiento del problema
3	Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico		Inmersión inicia en el campo
4	Visualización del alcance de estudio		Concepción del diseño de estudios
5	Elaboración de hipótesis y definición de variables		Definición de muestra inicial del estudio y acceso a esta
6	Desarrollo del diseño de investigación		Recolección de datos
7	Selección y definición de muestra		Análisis de los datos
8	Recolección de datos		Interpretación de resultados
9	Análisis de los datos		Elaboración del reporte de resultados
10	Elaboración del reporte de resultados		

Fuente: tomado a partir de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

La combinación sistemática de los dos enfoques, se denominan enfoque mixto (multimodal, triangulación, múltiples, investigación), aparece en el siglo XXI, que estudia el fenómeno y permite tener conocimiento en el proceso de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, para ser analizados y dar respuestas a la hipótesis. En el mundo actual, la mayoría de investigaciones optan por el enfoque mixto, permite realizar inferencias de la información recabada y alcanzar un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, se detallan los siguientes aspectos a considerar:

- Basados en preguntas de investigación, se recoge, analiza los datos cuantitativos y cualitativos.
- Mezcla, integra o relaciona según las posibilidades de simultanea (combinar o fusionar) o secuencial (privilegiar o insertar una en la otra).
- Encontrar un equilibrio o dar prioridad a una de las dos formas.
- Utilizar procedimientos o fases en el estudio y combinar dentro de las especificaciones de investigación.

En consecuencia, para la evaluación del riesgo operativo, se lleva a cabo bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo, el cual, permite utilizar recolección de datos para probar la hipótesis, con el fin, de determinar que el costo de capital es empleado en el riesgo operativo de la entidad; y, el debido análisis en base a los informes de casos que hayan incurrido en pérdidas financieras,

supervisión de gestión, auditorías internas y externas, autoevaluación de gestión; y, otros documentos, respectivamente.

Tipos de investigación

En la ciencia existen diferentes tipos de investigación que permiten confirmar o rechazar la hipótesis, el cual, requiere seguir un proceso para aplicar y solucionar el problema, la elección del tipo de investigación depende del estudio del problema de investigación y la hipótesis que se formularon.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es uno de los procedimientos investigativos más populares y utilizados, se soporta en encuestas, entrevista, observación y revisión documental, estos operan en el momento que delinea características específicas para medir con mayor precisión posible, este tipo de investigación se utiliza en el estudio de fenómenos o sujetos de forma cualitativa antes de hacerlo de forma cuantitativa.

Bajo este contexto, este tipo de investigación descriptiva ayudara a tener un enfoque más claro de las variables propuestas, se relata el problema real que se presenta en la Cooperativa, mediante las técnicas de investigación como la encuesta, la observación y la revisión documental.

Técnicas de Investigación

La técnica seleccionada en esta investigación es la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, el cual, permite obtener datos de manera rápida y eficaz respecto a la realidad de la entidad, se recopila información necesaria dentro de un proceso descriptivo y mediante un cuestionario, proporciona opiniones, actitudes y comportamiento, con la finalidad, de probar la hipótesis y descubrir una solución al problema. Por su parte, la entrevista permite recabar información de forma verbal, por medio de preguntas trazadas por el investigador.

Población y Muestra

La población constituye el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer en una investigación y que tienen ciertas características similares. En el proyecto de investigación componen las jefaturas y áreas que esta inmersas en la gestión del riesgo operativo en procesos de la Cooperativa, se detalla:

Tabla 8. Personal de la Cooperativa

No.	Cargos	Número
1	Gerente	1
2	Jefe de Financiero	1
3	Supervisor operativo	1
4	Supervisor financiero	1
5	Contadora	1
6	Cajeras	2
7	Jefe de Agencia	1
8	Supervisor de Captaciones	1
9	Supervisor de Créditos	1
10	Jefe de negocios	1
11	Asesores de crédito	2
12	Jefe de Talento humano	1
13	Jefe de seguridad	1
	Total:	15

Fuente: tomado a partir de la nómina proporcionada por la Cooperativa

La muestra es el subconjunto o parte de la población, con que se pretende llevar a cabo la investigación, se efectúa medición y observaciones de las variables, además, permite una reducción considerable, en este sentido, se evidencia que la muestra es parte de la población, para la presente investigación se analiza toda la población, por tanto, no requiere cálculo de muestra.

Procesamiento de información

El procesamiento de datos obtenidos en la investigación, genera resultados, a partir de la verificación de objetivos, hipótesis y preguntas de investigación, dicha información sería generada en una herramienta estadística para tener una comprensión y determinar resultados óptimos, en concordancia con (Bernal, 2010).

La ejecución del procesamiento de información es por medio del sistema Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), esta herramienta permite cuantificar de manera rápida la información obtenida en la investigación de campo.

Análisis de información

En esta última etapa, se presenta los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados al personal de la Cooperativa, el mismo permite extraer conclusiones en función al problema, se considera los siguientes aspectos:

- a) **Análisis de los resultados estadísticos:** Con la ayuda de la estadística, se identifica las tendencias relacionado con la hipótesis.
- b) **Interpretación de los resultados:** La misión es buscar un significado importante al resultado del análisis.
- c) **Comprobación de hipótesis:** Se aplica la prueba estadística de Chi Cuadrado, el cual, sirve para someter a prueba de hipótesis para comparar la distribución observada de los datos con una distribución esperada, mediante la utilización de variables nominales o cualitativas, cuyo propósito, es determinar la existencia o no de la independencia de dos variables para determinar.

Para probar la hipótesis de la presente investigación es necesario la aplicación de cuestionarios, el cual, consta de dieciocho (18) preguntas, estructurado en dos partes principales, la primera consta el título, objetivo e instrucciones generales de la encuesta; y, la segunda refleja las preguntas y respuestas dicotómicas, de clasificación y de escala. Cabe señalar, que la dicotómicas son aquellas que dan dos opciones, de clasificación señala un orden de preferencia y las respuestas de escala, son aquellas que tiene una cantidad de puntos entre las diferentes alternativas planteadas, se considera como 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 ECUAFUTURO Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda., es una entidad dedicada a la intermediación financiera, adquirió la personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 010-DPT-C-2010 de 25 de mayo de 2010, otorgado por la Dirección Provincial de Inclusión Económica y Social (MIES), adecuo sus estatutos en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante resolución No. SEPS-ROEPS-2013-001071 el 14 de mayo de 2013, legalmente registrado y bajo el control de esta Superintendencia.

Fue creada con la iniciativa de 18 personas emprendedoras entre; profesionales, empleados privados, artesanos y comerciantes de la provincia de Tungurahua, quienes cristalizaron la idea de crear una entidad financiera, inicia sus actividades legales el 7 de junio de 2020, cuyo propósito, es apoyar a la población que no tienen acceso al crédito en la banca tradicional, lo que genera fuentes adecuadas de riqueza y mejora el estilo de vida, aspecto que ha permitido la aceptación y confianza de la gente, en este sentido, los continuos cambios en el sistema financiero nacional han impulsado la innovación de productos y servicios financieros y no financieros, lo que ha permitido la satisfacción de los 4572 socios.

La entidad opera desde la oficina matriz ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato en las calles Juan Benigno Vela y Juan León Mera, cuenta con una sucursal en las calles Constantino Fernández entre Araujo y Cuenca.

La entidad pertenece al segmento 4, con corte a diciembre de 2020, los activos ascienden a USD 4,464,412.00 de dólares americanos, resultados que ubica en el sexto lugar dentro de las veinte y cinco (25) entidades de la Provincia de Tungurahua activas (Anexo 1).

La misión y visión de una entidad, son los pilares del éxito económico, representa el por qué y para que existe, están arraigadas a los valores y propósitos que representan, que justifica la existencia y para qué ha sido creada, se detalla la misión y visión de la entidad:

Misión

Contribuimos con el desarrollo socio económico a través de productos y servicios financieros, eficientes y oportunos.

Visión

Ser la entidad cooperativa sólida, con principios y valores cooperativos de responsabilidad social.

Principios Corporativos

- Adhesión libre y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Objetivos estratégicos

- Incrementar el nivel de cartera de crédito, mediante el análisis técnico para la colocación y recuperación de cartera.
- Reducir el índice de morosidad de manera constante.
- Incremento de captaciones, mediante atractivas tasas pasivas.
- Desarrollo constante de productos y servicios de acuerdo a las necesidades del socio.
- Definir tasas activas y pasivas competitivas en el mercado financiero.
- Implementar tecnología para las áreas de la entidad.
- Dar a conocer la marca de la entidad.
- Desarrollar capacitaciones constantes al personal operativo y administrativo de la entidad.

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

El riesgo operativo está inmerso en todas las actividades económicas, a partir de las quiebras bancarias más significativas a nivel mundial, esta entidad financiera se ha propuesto en adecuar una administración integral de riesgo, a fin de minimizar las pérdidas ocasionadas por los factores y eventos de riesgo. Cabe señalar, que un adecuado análisis en la gestión financiera permite conocer los procesos internos y externos, es recomendable realizar estrategias y planes que sean útiles en la toma de decisiones.

La identificación de las responsabilidades de los administradores y personal operativo, define los procesos y políticas internas que aseguren la una adecuada planificación y cumplimiento de los objetivos instituciones en relación con el factor de riesgo personas y tecnología de información.

Bajo este contexto, para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta con escala de Likert, dirigida a las jefaturas y personal de las áreas a la gestión del riesgo operativo en procesos, cuyo propósito, es conocer la realidad de la entidad, se detalla:

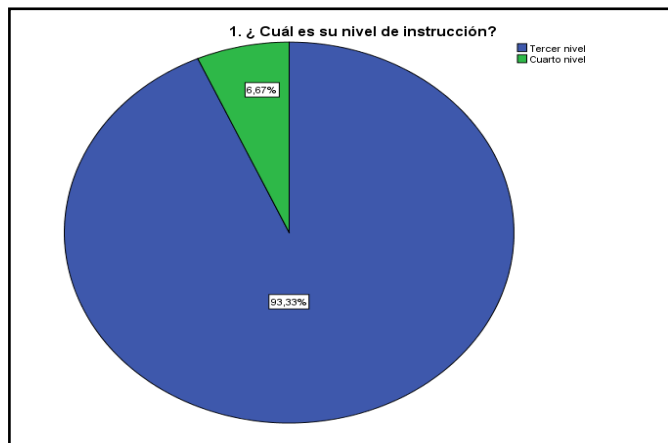
Nivel de instrucción de educación del personal de la cooperativa

Tabla 9. Nivel de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Tercer nivel	14	93,3	93,3	93,3
Cuarto nivel	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 1. Nivel de Instrucción



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos de la entidad, el 93.33% poseen título de tercer nivel y el 6.67% cuarto nivel.

Interpretación: Con los resultados obtenidos, se determina que una gran parte de las jefaturas y áreas encargadas de la gestión del riesgo operativo en procesos, mantienen conocimientos de tercer nivel, lo cual, implica que la entidad dispone de personal capaz de llevar una adecuada administración de riesgo operativo, no obstante, estos serían capacitados en el área de riesgos para un mejor desempeño.

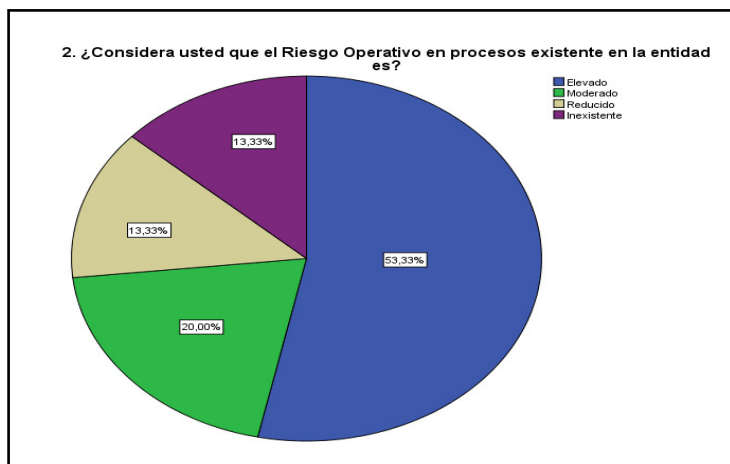
Grado de existencia del riesgo operativo en procesos de la entidad

Tabla 10. Riesgo operativo en procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	8	53,3	53,3	53,3
Moderado	3	20,0	20,0	73,3
Reducido	2	13,3	13,3	86,7
Inexistente	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 2. Riesgo operativo en procesos



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos de la entidad, el 53.33% considera que el riesgo operativo en la entidad es elevado, el 20% moderado y el 13.33% reducido e inexistente.

Interpretación: De la gráfica que antecede se determina, que en su mayoría el riesgo operativo en procesos es elevado y moderado, lo cual, establece la necesidad de una adecuada administración de riesgo y la implementación de procedimientos y metodologías para reducir las consecuencias y efectos del riesgo.

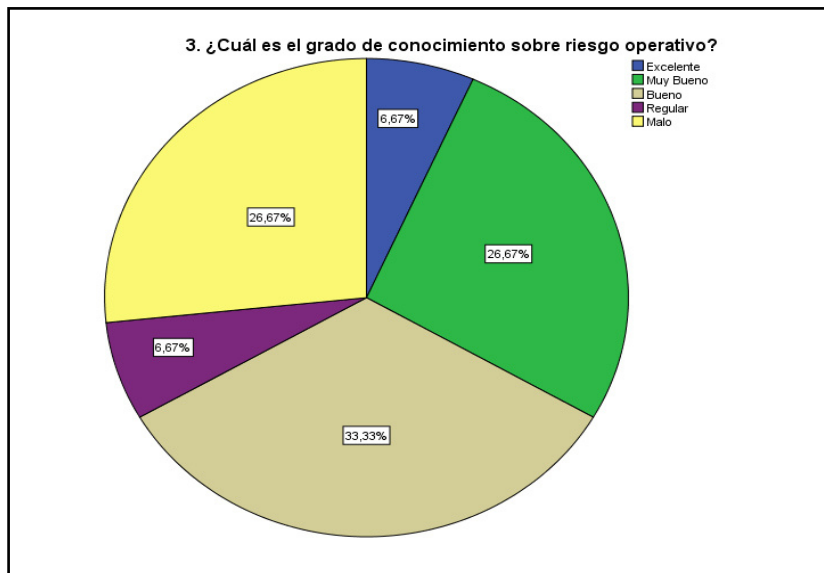
Grado de conocimiento del riesgo operativo en procesos

Tabla 11. Grado de conocimiento del riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	1	6,7	6,7	6,7
	Muy Bueno	4	26,7	26,7	33,3
	Bueno	5	33,3	33,3	66,7
	Regular	1	6,7	6,7	73,3
	Malo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 3. Grado de conocimiento del riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos de la entidad, respecto al grado de conocimiento sobre el riesgo operativo se ubican en el 6.67% excelente, 26.67% muy bueno, 33.33% bueno, 6.67-5 regular y el 26.67% malo.

Interpretación: Con el resultado obtenido, se evidencia que el conocimiento de riesgo operativo es regular y malo pese a que el nivel de instrucción de la mayoría de los empleados es de tercer nivel, se considera que para ejecutar las funciones encomendadas tendrían conocimiento amplió para lograr el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

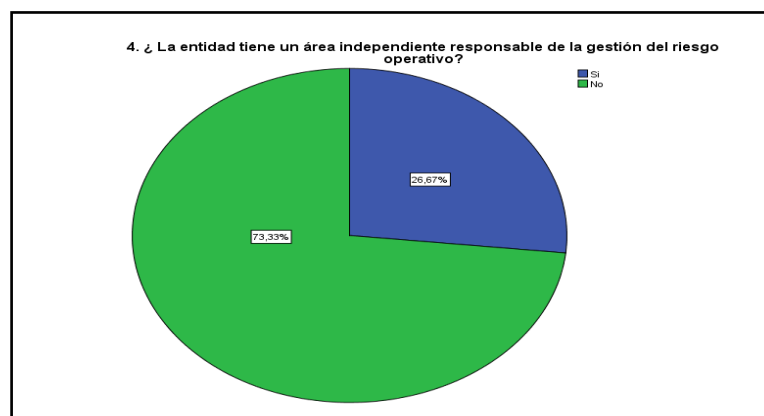
La entidad tiene un área independiente responsable de la gestión de riesgo operativo

Tabla 12. Área independiente responsable de la gestión de riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	26,7	26,7	26,7
	No	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 4. Área independiente responsable de la gestión de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, el 73.33% mencionan que la entidad no tiene un área responsable para la gestión del riesgo operativo, mientras que el 26.67% indican que sí disponen del área.

Interpretación: De acuerdo a lo determinado en el gráfico, los jefes departamentales aducen que no disponen de un área independiente responsable del área de riesgo operativo, situación que impiden tratar de manera íntegra y centralizado las funciones vinculadas al riesgo operativo, con responsabilidades adecuadas mediante la ejecución de procesos, procedimientos, metodologías para ejecutar las etapas de riesgo. No obstante, el comité de Basilea exige la creación de una unidad independiente responsable.

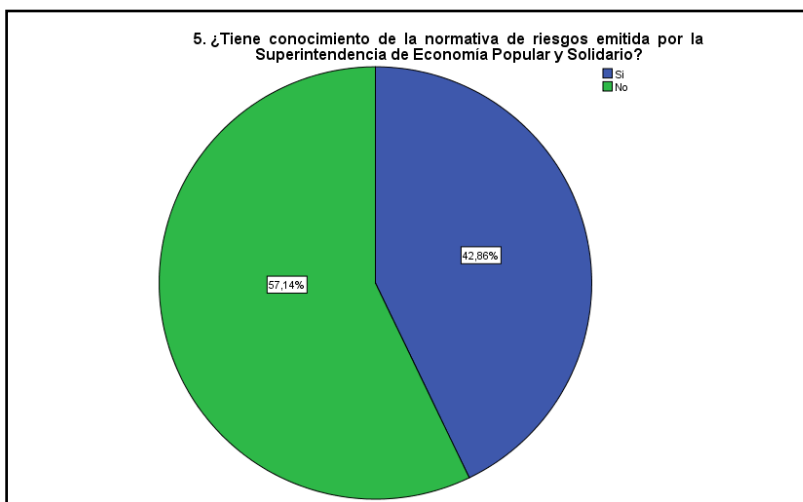
Conocimiento de la normativa de riesgos emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 13. Conocimiento de la normativa de riesgo emitida por el organismo de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	40,0	42,9	42,9
	No	8	53,3	57,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 5. Conocimiento de la normativa de riesgo emitida por el organismo de control



Fuente: elaboración propia

Análisis: Producto de las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, indican que el 42.86% tienen conocimiento de la norma de riesgos expedida por el organismo de control, mientras que el 57.14% no conocen.

Interpretación: Con lo anterior, se determina que la mitad de los empleados conocen de la norma de riesgos expedida por el organismo de control, no obstante, para una adecuada administración de riesgo los responsables de la ejecución de procesos, tendrían un amplio conocimiento y experiencia, situación que genera un alto de riesgo operativo.

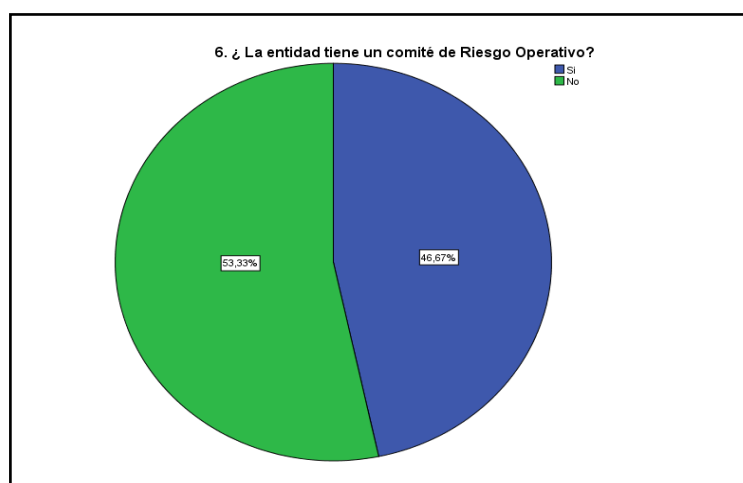
Comité de riesgo operativo.

Tabla 14. Comité de riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	46,7	46,7	46,7
	No	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 6. Comité de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De los resultados arrojados por las encuestas efectuados, al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, el 53.33% indican que no disponen de un comité de riesgo operativo, mientras el 46.67% contestó que sí disponen de un comité.

Interpretación: Bajo este resultado, se determina que los empleados no conocen si existe o no el comité de riesgo operativo, no obstante, la “Norma para la administración integral de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda” expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, no hace mención al segmento 4 la constitución de comité de administración integral de riesgo, sin embargo, para llevar una adecuada administración de riesgo es recomendable disponer de un comité.

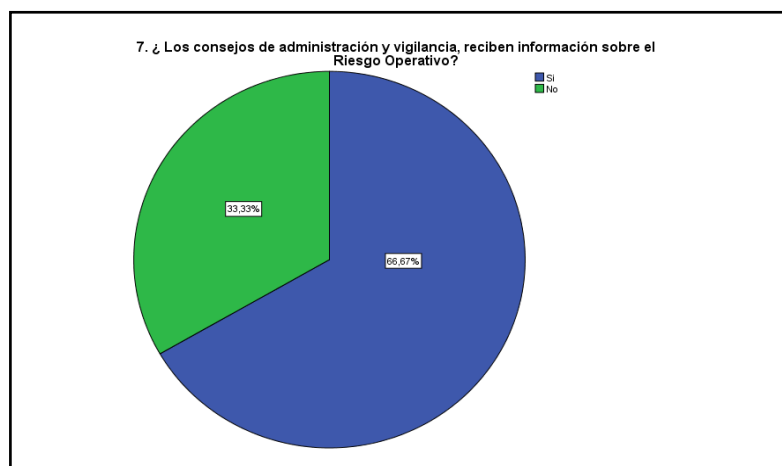
Los consejos de administración y vigilancia reciben información sobre el riesgo operativo

Tabla 15. Información reportada a los consejos sobre riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	66,7	66,7	66,7
	No	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 7. Información reportada a los consejos sobre riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, el 66.67% indican que los consejos de administración y vigilancias reciben información sobre el riesgo operativo y el 33.33% muestra que no reciben mencionada información.

Interpretación: Con lo anterior, se determina que los consejos de administración y vigilancia, tiene conocimiento respecto al riesgo operativo que suscita en la entidad, información que es suministrada por la gerente, producto de la información entregada por los jefes departamentales y responsables de las áreas de procesos, esto sucede únicamente al producirse un evento de riesgo.

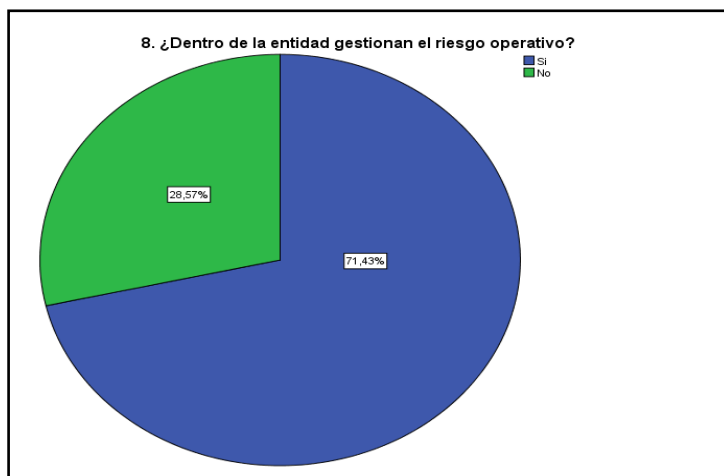
En la entidad gestionan el riesgo operativo

Tabla 16. Gestión del riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	66,7	71,4	71,4
	No	4	26,7	28,6	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 8. Gestión del riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: Del total de los encuestado al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, indican un 71.43% que si existe una gestión en riesgo operativo mientras que el 28.57% dicen lo contrario.

Interpretación: En relación a los resultados, un porcentaje alto, indican la existencia de una adecuada gestión del riesgo operativo, una vez que suscita los eventos son tratados para la determinación de políticas y procedimientos que ayuden a minimizar el riesgo operativo.

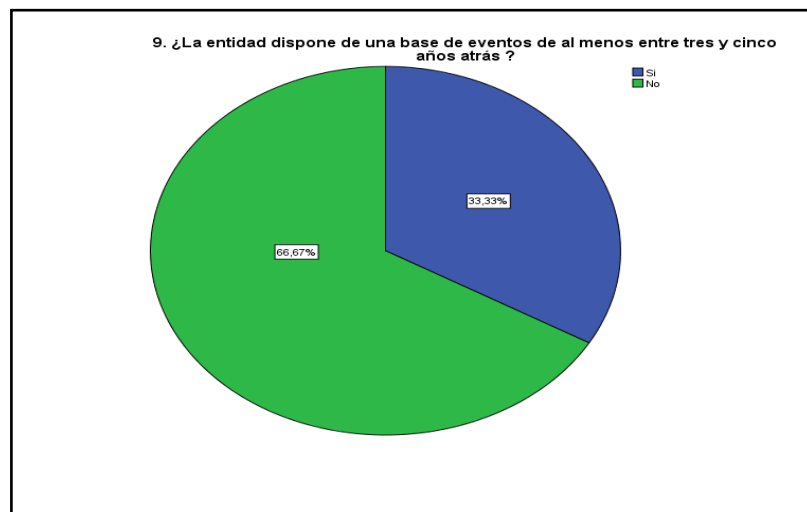
Disponibilidad de una base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás

Tabla 17. Base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	33,3	33,3	33,3
	No	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 9. Base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos el 33.33% indican que sí disponen de una base de datos al menos entre tres y cinco años atrás, mientras que el 66.67% señalan lo contrario.

Interpretación: Del análisis efectuado se determina que la entidad en su mayor porcentaje no dispone de una base de eventos con al menos entre tres y cinco años atrás, situación que es recomendado por el Comité de Basilea, no obstante, la “Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”, indica que para una adecuada administración de riesgo, las entidades de los segmentos 4 mantendrían un registro de eventos de riesgo.

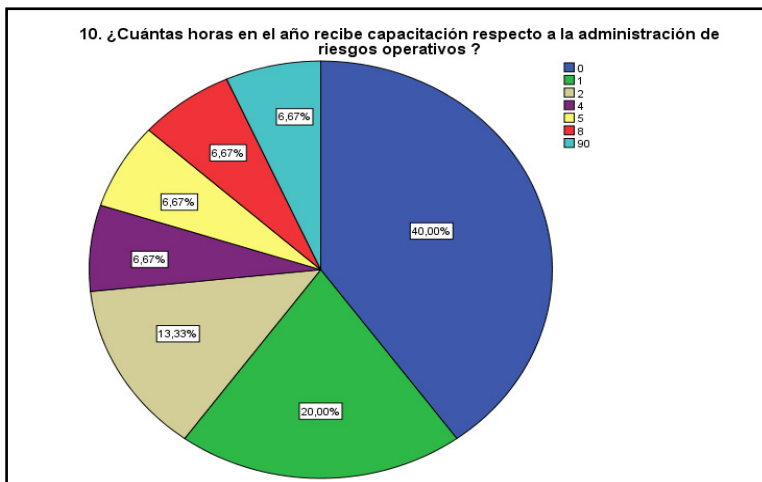
Capacitación respecto a la administración de riesgo operativo

Tabla 18. Horas de capacitación recibido respecto a la administración de riesgo operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	6	40,0	40,0	40,0
	1	3	20,0	20,0	60,0
	2	2	13,3	13,3	73,3
	4	1	6,7	6,7	80,0
	5	1	6,7	6,7	86,7
	8	1	6,7	6,7	93,3
	90	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 10. Horas de capacitación recibido respecto a la administración de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, indican que 1 empleado tiene 90 horas de capacitación para la administración del riesgo operativo, que corresponde al 40%, mientras que los 14 empleados encuestado no pasan más de 8 horas de capacitación recibidas.

Interpretación: Bajo estos resultados, se determina que la entidad no capacita al personal que desempeña diferentes cargos, situación que incumple a la normativa de riesgo operativo expedida por el organismo de control, el cual, indica que todas las entidades coordinarán,

planearán y diseñarán programas de capacitación dirigidos a todos los órganos internos y empleados.

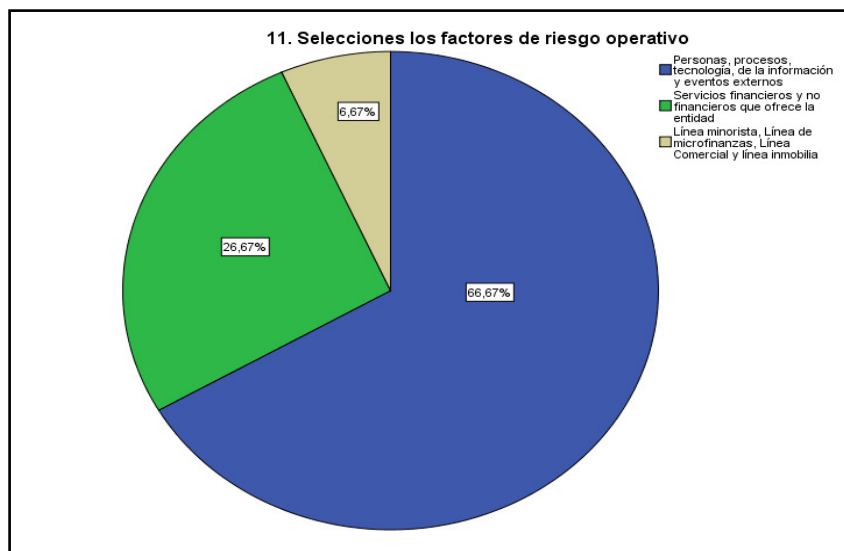
Nivel de conocimiento de factores de riesgo operativo

Tabla 19. Conocimiento de factores de riesgo operativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Personas, procesos, tecnología, de la información y eventos externos	10	66,7	66,7	66,7
Servicios financieros y no financieros que ofrece la entidad	4	26,7	26,7	93,3
Línea minorista, Línea de micro finanzas, Línea Comercial y línea inmobiliaria	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 11. Conocimiento de factores de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, respecto a los factores de riesgos, indican un 66.67% que corresponde a persona, procesos, tecnología de la información y eventos externos, un 26.67% corresponde a servicios

financieros y no financieros que ofrece la entidad y un 6.67% señalan que son línea minorista, línea de microfónicas, línea comercial y línea inmobiliaria.

Interpretación: Bajo este análisis, se determina que el mayor porcentaje conoce los factores de riesgos, por cuanto, recae en la respuesta correcta, pese a que los empleados no han tenido a una adecuada capacitación de riesgo operativo identifican los factores.

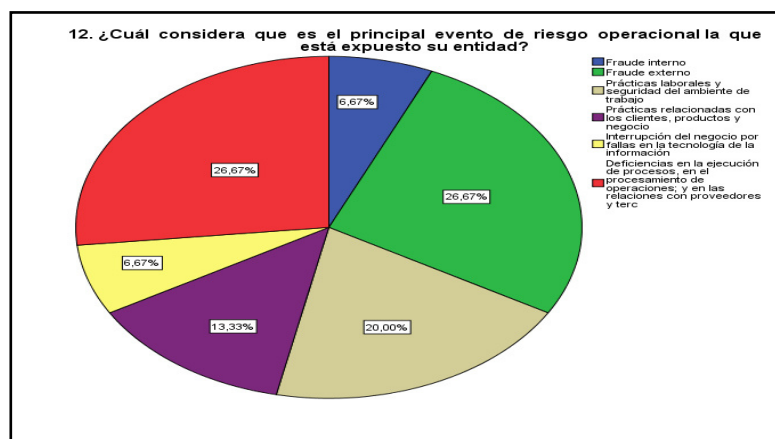
Principal evento de riesgo operacional que está expuesto la entidad

Tabla 20. Principal evento de riesgo operacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Fraude interno	1	6,7	6,7	6,7
Fraude externo	4	26,7	26,7	33,3
Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo	3	20,0	20,0	53,3
Prácticas relacionadas con los clientes, productos y negocio	2	13,3	13,3	66,7
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información	1	6,7	6,7	73,3
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 12. Principal evento de riesgo operacional



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, respecto al principal evento de riesgo operacional que está expuesto la entidad, indica que el 26.67% es por “fraude externo” y “deficiencias en la ejecución de procesos en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros”, 20% “prácticas laborales” y “seguridad del ambiente de trabajo”, 13.33% “prácticas relacionadas con los clientes, productos y negocios” y el 6.67% son por “fraude interno” e “interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información”.

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos, el principal evento de riesgo operacional que está expuesto la entidad radica por fraude externo y deficiencias en la ejecución de procesos en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros, situación que tendrían una perspectiva para determinar los eventos de riesgo existentes de acuerdo a los diferentes factores.

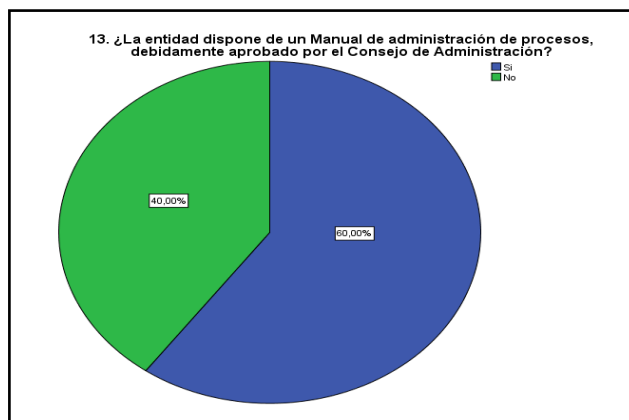
La entidad dispone de Manual de procesos

Tabla 21. Disponibilidad de manual de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	60,0	60,0	60,0
	No	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 13. Disponibilidad de manual de procesos



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, señalan un 60% que la entidad si cuenta con un manual de procesos debidamente aprobado, por otro lado, un 40% indica que no disponen de un manual de procesos.

Interpretación: Bajo este análisis, y una vez revisado los documentos, la entidad no dispone del manual de procesos debidamente aprobado por el Consejo de Administración, no obstante, disponen de una bitácora de procesos, situación que implica un crecimiento y descontrol acelerado del riesgo, debido a la ausencia de procesos definidos, por cuanto, se determina que el personal de entidad no conocer de las normas que disponen la entidad.

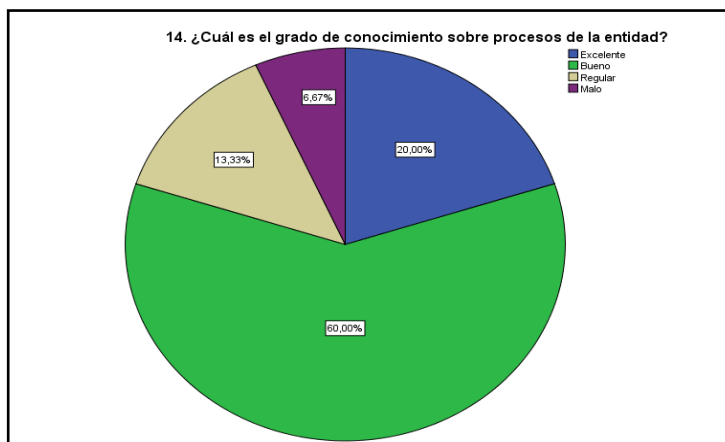
Grado de conocimientos de procesos de la entidad

Tabla 22. Conocimiento de procesos de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	3	20,0	20,0	20,0
Bueno	9	60,0	60,0	80,0
Regular	2	13,3	13,3	93,3
Malo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 14. Conocimiento de procesos de la entidad



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, en relación al grado de conocimiento de los procesos de la entidad, se ubican en el 20% excelente, 60% bueno, 13.33% regular y 6.67% malo.

Interpretación: En este sentido, el mayor porcentaje radica que conocen de manera regular el proceso de la entidad, lo cual, se predeciría que el nivel de riesgo es alto, los empleados no tienen un alto conocimiento de los procesos establecidos por la cooperativa.

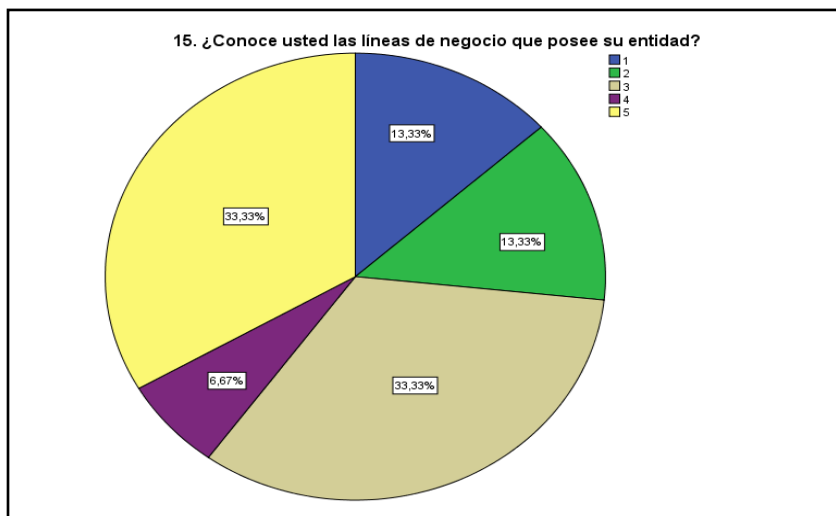
Grado de conocimiento de las líneas de negocio que posee la entidad

Tabla 23. Líneas de negocio que posee la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	2	13,3	13,3	13,3
2	2	13,3	13,3	26,7
3	5	33,3	33,3	60,0
4	1	6,7	6,7	66,7
5	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 15. Líneas de negocio que posee la entidad



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, en relación al grado de conocimiento de las líneas de negocios que posee la entidad,

indican que nivel más bajo representa el 13.33% y el nivel más alto radica en el 33.33% que corresponde a 5 empleados.

Interpretación: Bajo este resultado, se determina que la mayoría de los empleados tienen un nivel de conocimiento alto en las líneas de negocio, sin embargo, la entidad aún no ha determinado las líneas de negocio, por tanto, es importante la capacitación a cada uno de los encargados en las áreas de procesos y jefaturas, cuyo propósito, es tomar decisiones adecuadas que establecerían una adecuada administración de riesgo.

Control de procesos en las actividades

Tabla 24. Periodicidad de control de procesos en las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	4	26,7	26,7	33,3
	A veces	6	40,0	40,0	73,3
	Rara vez	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 16. Frecuencia de control de procesos en las actividades



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, respecto a la frecuencia que realizan control a los procesos en sus actividades, indican que el 6.67% siempre, 26.67% casi siempre, 40% a veces y el 26.67% rara vez.

Interpretación: De los resultados, se determina que la entidad a veces efectúa controles en los procesos de cada una de las actividades, situación que implica un alto riesgo para la continuidad de la entidad, estarían ocultos varios eventos y factores de riesgo.

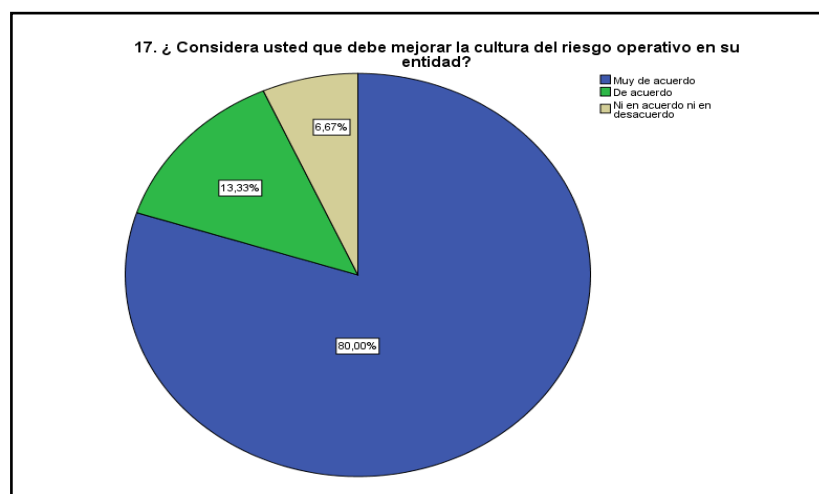
Cultura de riesgo operativo en su entidad

Tabla 25. Cultura de riesgo operativo en su entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	12	80,0	80,0	80,0
De acuerdo	2	13,3	13,3	93,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 17. Cultura de riesgo operativo en su entidad



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas al personal de jefaturas y responsables de las áreas de procesos, en relación a mejorar la cultura de riesgo operativo en la entidad, el 80% indica que está muy de acuerdo, 13.33% de acuerdo y el 6.67% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación: Bajo este análisis, se determina que la entidad en el futuro mejorara la cultura del riesgo operativo, mediante una adecuada administración de riesgo, cuyo resultado, de excelencia se vería reflejado en los indicadores financieros.

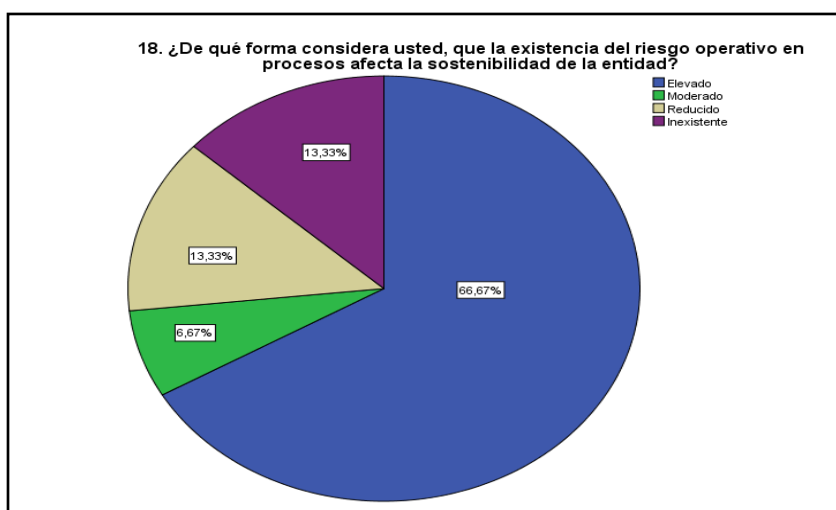
El riesgo operativo en procesos afecta la sostenibilidad de la entidad

Tabla 26. Riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	10	66,7	66,7	66,7
	Moderado	1	6,7	6,7	73,3
	Reducido	2	13,3	13,3	86,7
	Inexistente	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: tomado a partir de la encuesta

Gráfico 18. Riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la entidad



Fuente: elaboración propia

Análisis: De las encuestas efectuadas 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 66.87% indica que es elevado, 6.67% moderado, 13.33% reducido y el 13.33% inexistente.

Interpretación: En relación a los resultados, indican que el riesgo operativo en procesos afecta a la sostenibilidad de la entidad, por cuanto, es necesario la implementación de una adecuada administración de riesgo, para iniciar con el proceso de la gestión integral de riesgos como la identificación, medición, priorización, control, mitigación y monitoreo, cuya intención, es establecer metodologías y políticas que pretendan dar un tratamiento al riesgo y evitar una débil entidad financiera en el mercado.

Verificación de Hipótesis

Una vez analizado e interpretado los resultados, producto de las encuestas efectuadas y que mediante la utilización de la herramienta SPSS se procede a realizar la comprobación de hipótesis planteada para esta investigación, el cual, es sometida a un contraste estadístico de Chi cuadrado, cuya finalidad, es comprobar si tienen concordancia y son válidos los valores obtenidos en la encuesta de las preguntas número 2 y 18, se detalla a continuación:

Pregunta 2: ¿Considera usted que el Riesgo Operativo en procesos existente en la entidad es?

Pregunta 18: ¿De qué forma considera usted, que la existencia del riesgo operativo en procesos afecta la sostenibilidad financiera de la entidad?

Hipótesis Nula (H0): El riesgo operativo en procesos no influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Hipótesis Alternativa (H1): El riesgo operativo en procesos influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Modelo Estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

En donde:

X²= Chi cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

Nivel de confianza: El presente trabajo de investigación, se establece un nivel de confianza del 95% lo que determina una probabilidad de error de 5% (0.05).

Los grados de libertad para la prueba son: $GL = (f - 1) (c - 1)$, donde f = filas y c =columnas, por tanto, se concluye que:

$$GL = (4-1) (4-1)$$

$$GL = 9$$

Por lo tanto, para desarrollo del modelo estadístico, se considera un 95% de nivel de confianza, 5% de probabilidad de error y grados de libertad de 9 y comparado con la tabla para valores de chi cuadrado (χ^2) se ubica en 16.919.

Tabla 27. Frecuencias observadas y esperadas

			18. ¿De qué forma considera usted, que la existencia del riesgo operativo en procesos afecta la sostenibilidad de la entidad?				Total
			Elevado	Moderado	Reducido	Inexistente	
2. ¿Considera usted que el Riesgo Operativo en procesos existente en la entidad es?	Elevado	Recuento	7	0	1	0	8
		Recuento esperado	5,3	,5	1,1	1,1	8,0
	Moderado	Recuento	2	0	1	0	3
		Recuento esperado	2,0	,2	,4	,4	3,0
	Reducido	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	1,3	,1	,3	,3	2,0
	Inexistente	Recuento	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	1,3	,1	,3	,3	2,0
Total	Recuento	10	1	2	2	15	
	Recuento esperado	10,0	1,0	2,0	2,0	15,0	

Fuente: tomado a partir de los datos procesados en el Sistema Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Tabla 28. Chi cuadrado

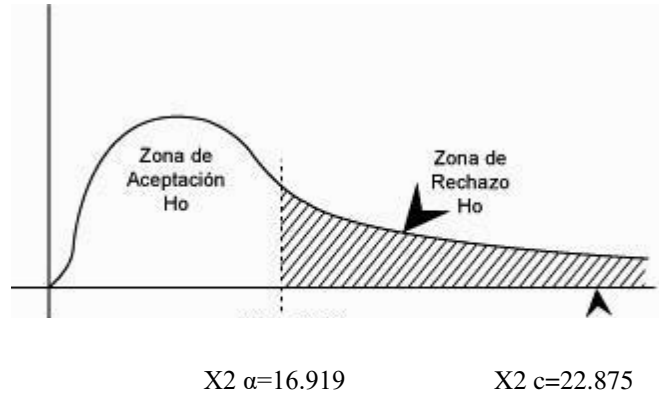
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,875 ^a	9	,006
Razón de verosimilitud	17,025	9	,048
Asociación lineal por lineal	6,481	1	,011
N de casos válidos	15		

Fuente: tomado a partir de los datos procesados en el Sistema Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Interpretación gráfica del Chi cuadrado calculado

Ilustración 1. Interpretación chi-cuadrado



Fuente: elaboración propia

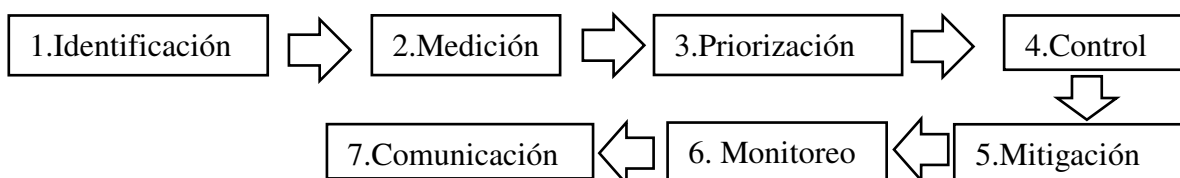
Del cálculo efectuado bajo el modelo estadístico chi cuadrado se determina, que $X^2 c \geq X^2 \alpha$ como $22.875 \geq 16.919$, por tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 , el cual, se concluye que el riesgo operativo en procesos influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis de los eventos de riesgo operativo en procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Las “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda” y “Norma de control para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la superintendencia de economía popular y solidaria” publicada por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria en concordancia con el Comité de Basilea, establece que la administración del riesgo operativo cuenta con al menos las siete (7) etapas importantes, planteados por las

Ilustración 2. Etapas de administración integral de riesgo operativo



Fuente: tomado a partir de la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria

Bajo este contexto, para el desarrollo de la investigación se inicia por el levantamiento y clasificación de los riesgos operativos en procesos, el cual, está reflejado en el mapa de procesos, no obstante, este mapa une procesos por jerarquías, segmentos y cadena para luego mostrar en una sola visión de conjunto y proporcionar un entendimiento claro.

El mapa de procesos está compuesto de los tres (3) niveles, como se detalla:

Procesos gobernantes o estratégicos: En este nivel parte las directrices y políticas impartidas y aprobadas por el Consejo de Administración y el representante legal, cuyo propósito, es cumplir con los objetivos y políticas institucionales, se refiere a la planificación, gobierno corporativo y administración integral de riesgos.

Procesos productivos: Proceso llamado fundamentales u operativos, los cuales, son propios de la entidad, relacionadas al cumplimiento de políticas y estrategias de captaciones, crédito y atención/ servicio al cliente/socio.

Proceso de apoyo: Proceso llamada como soporte o apoyo, corresponden a los administrativos, financieros, tecnológico de información, talento humano, control interno y contabilidad, el cual, apoyan a los procesos mencionados anteriormente.

Para el análisis de los eventos de riesgo operativo presentados en la entidad, se procedió desarrollar las etapas para una adecuada administración de riesgo, cuyo propósito, es determinar el impacto en los indicadores financieros, cabe señalar, que la entidad no cuenta con manual de procesos, sino únicamente con una bitácora de porfolio de procesos que está enlazado con las normativas internas y externas de la entidad, previo al análisis del responsable de Riesgos.

Identificación de riesgos operativos por procesos

En esta etapa de identificación de riesgos se efectúa el levantamiento de un inventario de eventos de riesgos (fraude interno, fraude externo, prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo, prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio, daños a los activos físicos, interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información; y, deficiencias en la ejecución de procesos en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros), en base a hechos, acontecimientos y resultados obtenidos en la auditoría interna, externa y consejo de vigilancia, que han derivado pérdidas financieras o de información, suspensión de operaciones, originados por los factores de riesgo (personas, procesos, tecnología de información y eventos externos).

Cabe señalar, que la investigación de riesgos operativos de la entidad está enfocada únicamente al factor procesos de la entidad, del cual, es importante indicar los tipos de debilidad, que se detalla:

- Incorrecto diseño e implementación de procesos
- Deficiente documentación al proceso
- Inexistencia de políticas, manuales y procedimientos

- Capacidad instalada insuficiente
- Ausencia de automatización de procesos
- Información desactualizada
- Falta de control interno
- Deficiente seguridad física
- Incompletos e inadecuados contratos
- Proveedores inadecuados
- Falta de plan de contingencia
- Deficiente manejo de información y procesos
- Documentación incompleta

De la información proporcionada por la entidad, de acuerdo a la base de eventos de riesgo con corte al 31 de mayo de 2021, se evidencia que la entidad desde el año 2017 a 2021 registra 200 eventos de riesgos por el valor que ascienden a USD 105,310.91 (Anexo 3), distribuidos según el tipo de procesos que dispone la entidad, todo ello, es resultado de una ineficiencia implementación de procesos, políticas y procedimientos.

Tabla 29. Valores de riesgo operativo por tipo de eventos

Tipos de eventos de riesgos	Número de eventos que presentan	Valor de Pérdida (2017-2021)
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	186	92,394.91
Fraude externo	1	500.00
Fraude interno	3	3,000.00
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información	1	-
Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	8	416.00
Fraude externo	1	9,000.00
Total general	200	105,310.91

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Del análisis a la tabla “tipo de procesos y número de eventos de riesgo”, con corte al 31 de mayo de 2021, se evidencia que el evento más relevante es: “Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros”, el cual,

representa 186 número de eventos, que corresponde a los procesos de apoyo con 58 de frecuencia, gobernantes con 17 frecuencias y productivo con 111 frecuencias.

Tabla 30. Tipo de procesos y número de eventos de riesgo

Etiquetas de fila	Apoyo	Gobernantes	Productivo	Total general
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	58	17	111	186
Fraude externo	1			1
Fraude interno			3	3
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información	1			1
Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo			8	8
Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	1			1
Total general	61	17	122	200

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Bajo este análisis, el evento de riesgo “Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros” por el valor de USD 105,301.91, del cual, el 73% pertenece al proceso “Productivo” por el valor de USD 77,337.95 y el 27% corresponde al proceso “Apoyo” por el valor de USD 27,972.96.

Tabla 31. Valores identificados por eventos y tipo de procesos

Tipo de eventos de riesgo	Apoyo	Gobernantes	Productivo	Total general
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	18,472.96		73,921.95	92,394.91
Fraude externo	500.00			500.00
Fraude interno			3,000.00	3,000.00
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información	-			-
Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio			416.00	416.00
Fraude externo	9,000.00			9,000.00
Total general	27,972.96	-	77,337.95	105,310.91

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Medición de eventos de riesgos

Con respecto, a la medición de riesgo, es levantada en una matriz de riesgo, conocida como la matriz de probabilidades de impacto, útil para la entidad, este define los niveles de severidad de posibles eventos de pérdida, originados de una base de datos de la entidad, dicha matriz está

compuesta por: código, líneas de negocio, fecha del evento de riesgo, área, tipo de procesos, macroproceso, proceso, descripción del evento, tipo de riesgo, factor del riesgo, responsable, valor de pérdida, probabilidad e impacto, en concordancia con lo determinado en la Resolución No. 128-2015-F de las “Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” de 23 de septiembre de 2015 y Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 de “Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la superintendencia de economía popular y solidaria” de 26 de noviembre de 2018 (Anexo 3).

Cabe señalar, que la entidad no ha determinado su metodología de medición de riesgo, por cuanto, para identificar el nivel de riesgo, define cinco (5) categorías en probabilidades e impacto de eventos, como se detalla:

Probabilidad de ocurrencia

La probabilidad define a la proporción de veces que ocurría el suceso o nivel de repetición del riesgo analizado, el cual, está en un rango de 1 a 10, donde 1 es la menor probabilidad y 10 la mayor probabilidad de ocurrencia de evento.

Tabla 32. Categorías de los niveles de probabilidad de ocurrencia

Nivel de Probabilidad			Descripción
Muy Alta	hasta	10	Todos los días o varias veces al mes
	de	9	
Alta	hasta	8	Al menos una vez al mes
	de	7	
Media	hasta	6	Al menos una vez al año
	de	5	
Baja	hasta	4	Al menos una vez cada dos años
	de	3	
Muy Baja	hasta	2	Al menos una vez cada cinco años
	de	1	

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Resultado: De las categorías establecida para determinar el nivel de probabilidad en la matriz de riesgo, se evidencia que la posibilidad de que ocurra nuevamente un evento en la entidad con corte al 31 de mayo de 2021, se ubica en los siguientes niveles de probabilidad de impacto:

media con el 36% (71 eventos), muy alta con el 23% (46 eventos), baja con el 21% (41 eventos), alta con el 19% (37 eventos) y muy baja con el 3% (5 eventos).

Tabla 33. Nivel de probabilidad en la entidad

Probabilidad	Apoyo	Gobernantes	Productivo	Total general	%
Media	25	9	37	71	36%
Muy Alta	9	3	34	46	23%
Baja	12		29	41	21%
Alta	12	5	20	37	19%
Muy Baja	3		2	5	3%
Total general	61	17	122	200	100%

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Impacto de evento

Constituye la afectación financiera, que tendría la entidad, dado en cinco (5) categorías donde 1 es el evento con muy poca repercusión y 10 evento con fuertes pérdida de difícil recuperación que causa daño a la entidad.

Tabla 34. Categorías de los niveles de impacto del evento

Nivel de Impacto			Descripción
Catastrófico	hasta	10	Evento representa fuerte pérdida de difícil recuperación, si no se corrige a tiempo llevaría a la liquidación de la Entidad
	de	9	
Crítico	hasta	8	Evento representa una debilidad mayor en los procesos, que afectaría el funcionamiento normal de la entidad con altas pérdidas financieras
	de	7	
Moderado	hasta	6	Evento constituye una debilidad moderada en los procesos de la institución, mediana pérdida financiera.
	de	5	
Menor	hasta	4	Evento constituye una debilidad menor en los procesos de la entidad y baja pérdida financiera
	de	3	
Insignificante	hasta	2	Evento con muy poca repercusión en la entidad
	de	1	

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Resultado: De acuerdo a las categorías establecida para esta investigación y del análisis a los eventos de riesgo con corte al 31 de mayo de 2021, se evidencia que el nivel de impacto, se posesiona en: menor con el 38% (75 eventos), moderado el 31% (61 eventos), crítico el 28% (56 eventos), catastrófico el 4% (7 eventos) e insignificante con el 1% (1 evento). Cabe señalar, que de los resultados obtenidos la entidad está expuesta a pérdidas y con un mayor control en los eventos evaluados.

Tabla 35. Nivel de impacto del evento en la entidad

Impacto	Apoyo	Gobernantes	Productivo	Total general	%
Menor	25	4	46	75	38%
Moderado	24	6	31	61	31%
Crítico	10	7	39	56	28%
Catastrófico	2		5	7	4%
Insignificante			1	1	1%
Total general	61	17	122	200	100%

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Riesgo Identificado

El nivel de riesgo es una medida cuantitativa que se denomina riesgo inherente o nivel de severidad, el cual, corresponde al resultado de probabilidad * impacto, que representa el riesgo de muy bajo a riesgo crítico, establecido por cinco (5) categorías.

Tabla 36. Categorías de los niveles de riesgo

Nivel de riesgo	Estrategia	Calificación
Riesgo Crítico	Requiere acciones correctivas inmediatas por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General	46-100
Riesgo Alto	Requiere medidas correctivas y atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	24-45
Riesgo Medio	Requiere atención de mandos medios para minimizar o corregir el evento	10-23
Riesgo Bajo	Se administran y corrigen con actualizaciones de procedimientos	2-9
Muy Bajo	Se administran y corrigen con actualización de procedimientos rutinarios	1

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Resultado: De los resultados obtenidos entre la probabilidad de ocurrencia versus el impacto del evento, se evidencia, que la entidad se ubica en el riesgo crítico con un 22% (43 eventos), riesgo alto el 49% (97 eventos), riesgo medio 28% (56 eventos) y riesgo bajo 2% (4 eventos). Cabe señalar, que la prioridad del riesgo radica en el nivel crítico y alto, el cual, conlleva a la implementación inmediata de acciones y medidas correctivas, no obstante, para los niveles de riesgo bajo y medio se busca diferentes alternativas para su gestión, mediante la actualización de procedimientos frecuentes.

Tabla 37. Nivel de riesgo en la entidad

Riesgo inherente	Apoyo	Gobernantes	Productivo	Total general	%
Riesgo Crítico	8	3	32	43	22%
Riesgo Alto	31	12	54	97	49%
Riesgo Medio	22	2	32	56	28%
Riesgo Bajo			4	4	2%
Total general	61	17	122	200	100%

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Tabla 38. Mapa del riesgo inherente

PROBABILIDAD	Muy Alta		12	8	24	2	<table border="1"> <tr><td>Riesgo Crítico</td></tr> <tr><td>Riesgo Alto</td></tr> <tr><td>Riesgo Medio</td></tr> <tr><td>Riesgo Bajo</td></tr> <tr><td>Muy Bajo</td></tr> </table>	Riesgo Crítico	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Muy Bajo
	Riesgo Crítico											
	Riesgo Alto											
	Riesgo Medio											
	Riesgo Bajo											
Muy Bajo												
Alta		9	20	6	2							
Media		34	29	15	1							
Baja	1	2	20	10	1							
Muy Baja		1	2	1	1							
		Insignificante	Menor	Moderado	Crítico	Catastrófico						
		IMPACTO										

Fuente: elaboración propia (Anexo 3)

Bajo este resultado, una vez identificado y medido el riesgo, la administración y el responsable de riesgo de la entidad, priorizarían los eventos de riesgo e implementarían mecanismo de prevención o mitigación del riesgo, no obstante, para los 140 eventos de riesgos críticos y altos establecerían controles para prevenir pérdidas financieras que sean de difícil recuperación que afectan al funcionamiento de la entidad. Respecto a los 60 eventos de riesgo medio y bajo, serían gestionados mediante la actualización y elaboración de procedimientos internos.

Así también, para un adecuado control de riesgo la entidad establecería límites de riesgo, medidas de seguridad e implementación en la disminución de probabilidad de ocurrencia. De igual manera, definirán medidas de mitigación, correctivas y planes de acción, con el propósito de alcanzar los objetivos, el cual, es comunicado a los empleados de la entidad para promover una cultura de administración de riesgos en la entidad.

3.2. Evaluación del impacto del riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Es importante medir los resultados obtenidos de la entidad y analizarlos mediante la utilización de indicadores financieros, el cual, permite verificar la realidad económica de la entidad, cuyo propósito, es tomar decisiones para lograr objetivos propuestos de la entidad, y prevenir una insostenibilidad financiera, como parte de este proyecto de investigación se analiza los siguientes indicadores con la información de los periodos diciembre 2018, diciembre 2019, diciembre 2020 y mayo 2021, se detalla:

Capital

Suficiencia patrimonial

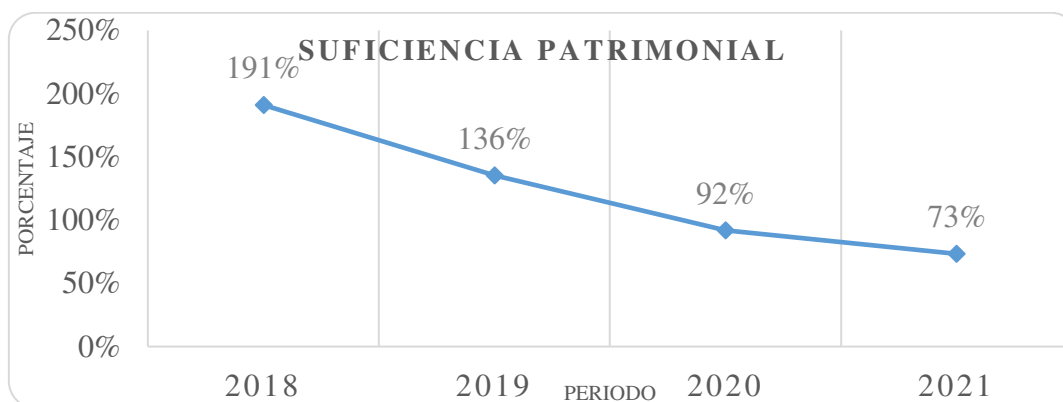
$$1. \text{ Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

Tabla 39. Suficiencia patrimonial

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
Suficiencia patrimonial	191%	136%	92%	73 %

Fuente: elaboración propia

Gráfico 19. Solvencia Patrimonial



Fuente: Fuente: elaboración propia

Análisis: Con los resultados obtenidos, se evidencia que en el año 2018 y 2019 la entidad posee suficiente capacidad para cubrir sus activos inmovilizados con un 191% y 136%, respectivamente, cabe señalar, que los últimos periodos presentan una variación 118% entre el

año 2018 y mayo 2021, producto del incremento en activos inmovilizados de cartera de crédito, situación que se concluye que la entidad en el último periodo no supera el 100%. Cabe señalar, que la entidad, incrementaría provisiones en cartera de crédito que retrasa el crecimiento en activos y perjudica al indicador de suficiencia, no obstante, una mayor cobertura patrimonial en los activos, determina una mejor posición financiera.

Calidad de Activos

Indicador de Morosidad de cartera

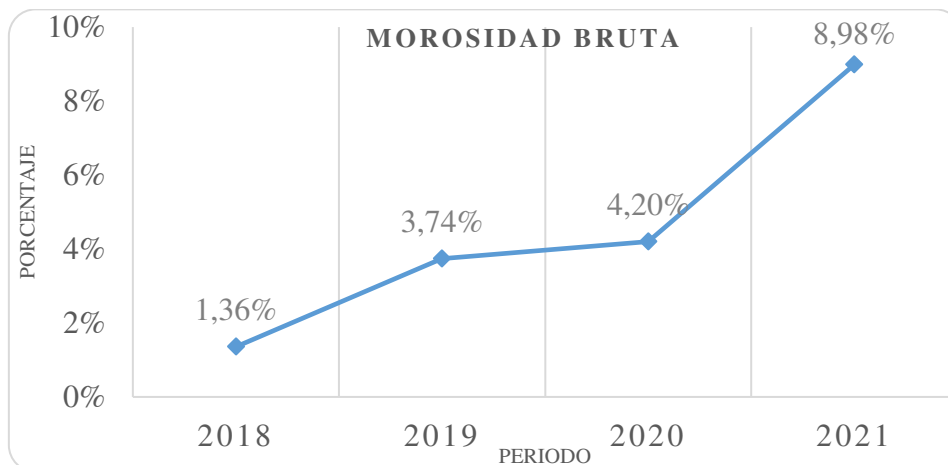
$$1. \text{ Morosidad de cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Tabla 40. Morosidad bruta total

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
Morosidad bruta total	1.36%	3.74%	4.20%	8.98%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 20. Morosidad bruta



Fuente: elaboración propia

Análisis: El indicador de morosidad en los tres primeros periodos evaluados, refleja un buen tratamiento de cartera, sin embargo, en el último periodo mayo 2021, se evidencia un incremento considerable del 8.98% porcentaje de morosidad superior al 5%, indicador que indica problemas en la recuperación de cartera, situación que genera pérdidas, por exceso de provisiones, el cual, produce un impacto en la rentabilidad y liquidez.

Cobertura de cartera de crédito improductiva

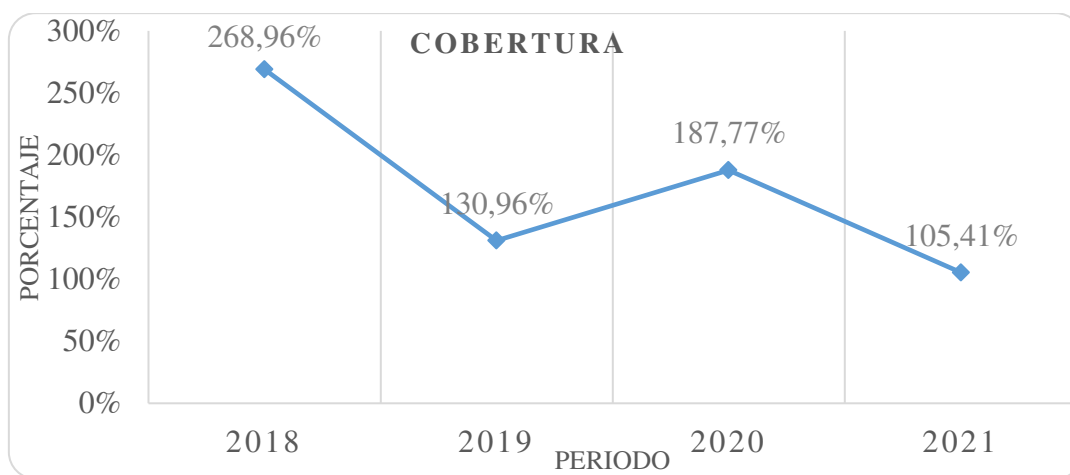
$$2. \text{ Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Improductiva}}$$

Tabla 41. Cobertura de cartera de crédito improductiva

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
Cobertura cartera de crédito improductiva	268.96%	130.96%	187.77%	105.41%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 21. Cobertura de cartera de crédito improductiva



Fuente: elaboración propia

Análisis: Del cuadro comparativo que antecede, indica que la cobertura de cartera de crédito improductiva en el periodo 2018, 2019, 2020 y mayo 2021, están cubiertas en más del 100%, significa que la entidad mitiga el resultado de un impacto negativo, con una mejor posición financiera, sin embargo, es necesario reducir la morosidad para un adecuado crecimiento en el mercado financiero y evitar una insostenibilidad financiera.

Manejo administrativo

Relación

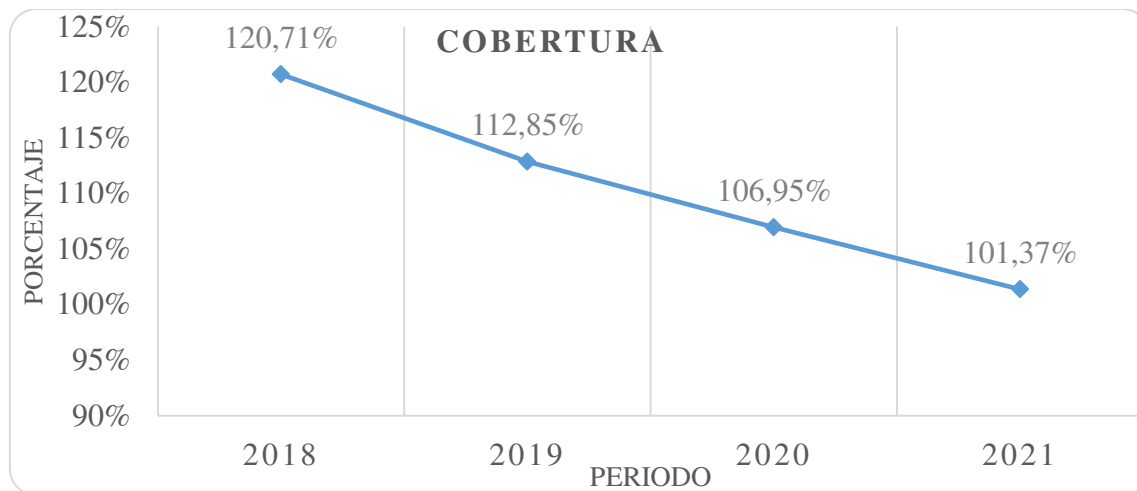
$$1. \text{ Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con costos}}$$

Tabla 42. Relación

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
Relación	120.71%	112.85%	106.95%	101.37%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 22. Relación



Fuente: elaboración propia

Análisis: El indicador de “Relación” permite conocer la capacidad de producir ingresos, bajo los resultados expuestos, se verifica que tiende a decrecer en relación al periodo 2018, del cual, los tres primeros periodos se encuentran por encima del 100%, situación que no pasa en mayo 2021, por tanto, se concluye que la entidad produce más de lo que cuesta los pasivos con costo, es decir que el valor total de bancos, inversiones y cartera vigente son superiores a los pasivos recibidos de depósitos a la vista, plazo fijo, restringidos y obligaciones financieras, situación que es favorable para la entidad.

Grado de absorción

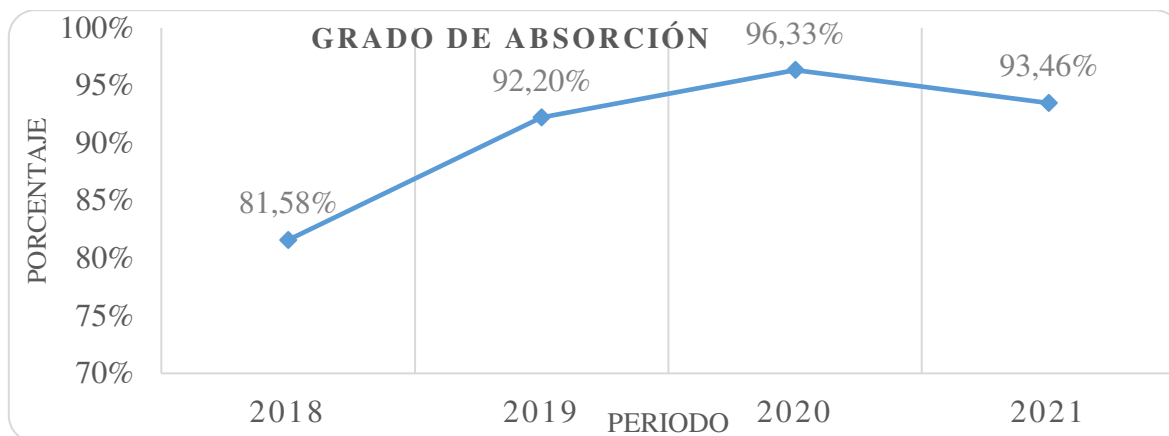
$$2. \text{Grado de absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

Tabla 43. Grado de absorción

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
Grado de absorción	81.58%	92.20%	96.33%	93.46%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 23. Grado de absorción



Fuente: elaboración propia

Análisis: De los cálculos efectuados al indicador de grado absorción, se evidencia que durante los periodos 2018 al 2020 tienden a crecer, por cuanto, la entidad cubre sus gastos operativos con el margen financiero, pese a estos resultados, la entidad analizaría y minimizaría los gastos, con el propósito, de generar ingresos mediante la colocación de cartera de crédito.

Eficiencia Operativa

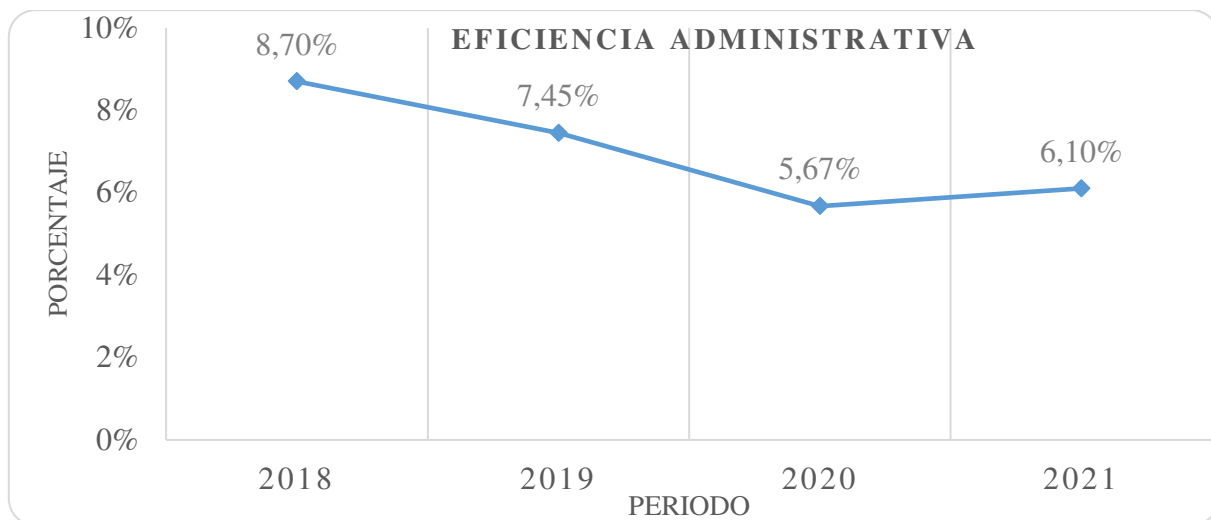
$$3. \text{Relación} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Número de meses} * 12} \div \text{Activo total promedio}$$

Tabla 44. Eficiencia Operativa

Indicador	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Diciembre 2020	Mayo 2021
Eficiencia Operativa	8.70%	7.45%	5.67%	6.10%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 24. Eficiencia administrativa



Fuente: elaboración propia

Análisis: El indicador de eficiencia administrativa, mide la proporción de gastos operativos utilizados frente a los activos totales, es decir que los gastos operativos utilizados son mínimos, situación que es favorable para la entidad, debido a que el porcentaje disminuye.

Rentabilidad

Rendimiento Operativo sobre Activo

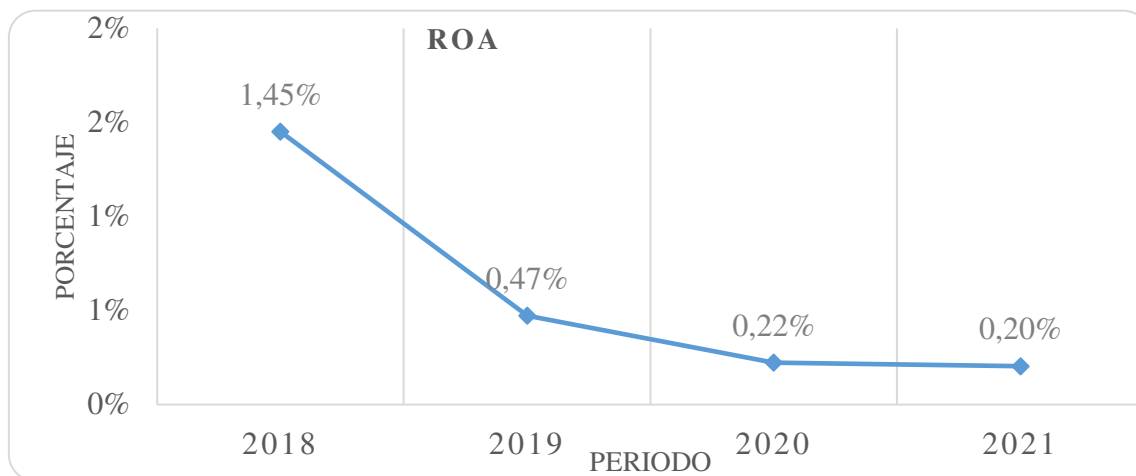
$$1. ROA = \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Activo}}$$

Tabla 45. ROA

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
ROA	1.45%	0.47%	0.22%	0.49%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 25. ROA



Fuente: elaboración propia

Análisis: El ROA de la entidad en los periodos analizados, disminuye desde el año 2018 a mayo 2021, es necesario que la entidad incremente su porcentaje, mediante el aumento de ingresos, fortalece la cuenta patrimonial, no obstante, los resultados son favorables.

Rendimiento Operativo sobre Patrimonio

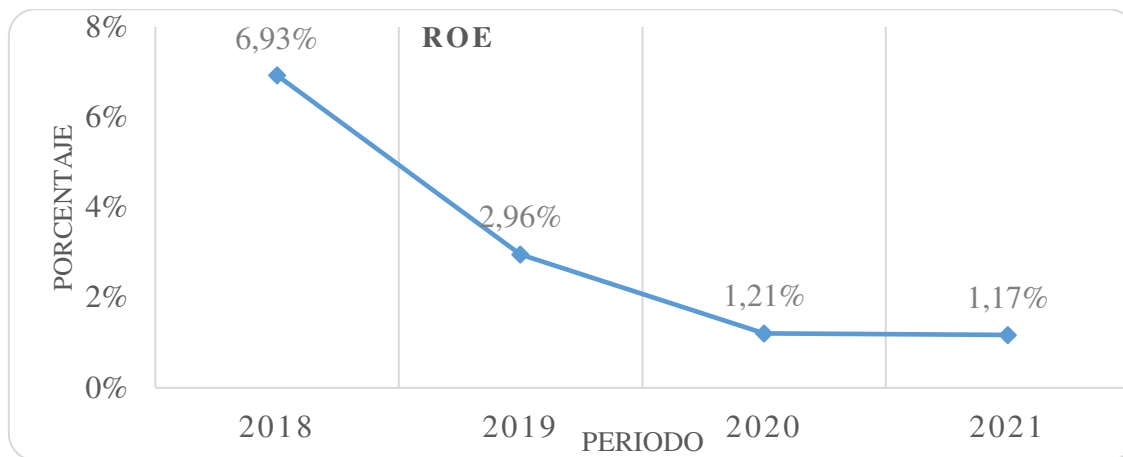
$$2. ROE = \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}$$

Tabla 46. ROE

Indicador	2018	2019	2020	Mayo 2021
ROE	6.93%	2.96%	1.21%	1.17%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 26. ROE



Fuente: elaboración propia

Análisis: El ROE de la entidad en los periodos analizados, disminuye desde el año 2018 a mayo 2021, resultados que no son favorables, debido a que en el año 2018 presenta un 6.93% frente a mayo 2021 por 1.17%, el cual, existe una variación considerable 5.74%, cabe señalar, que mientras el indicador sea superior fortalecería el patrimonio mediante el incremento de ingresos y la disminución de gastos.

Liquidez

Liquidez general

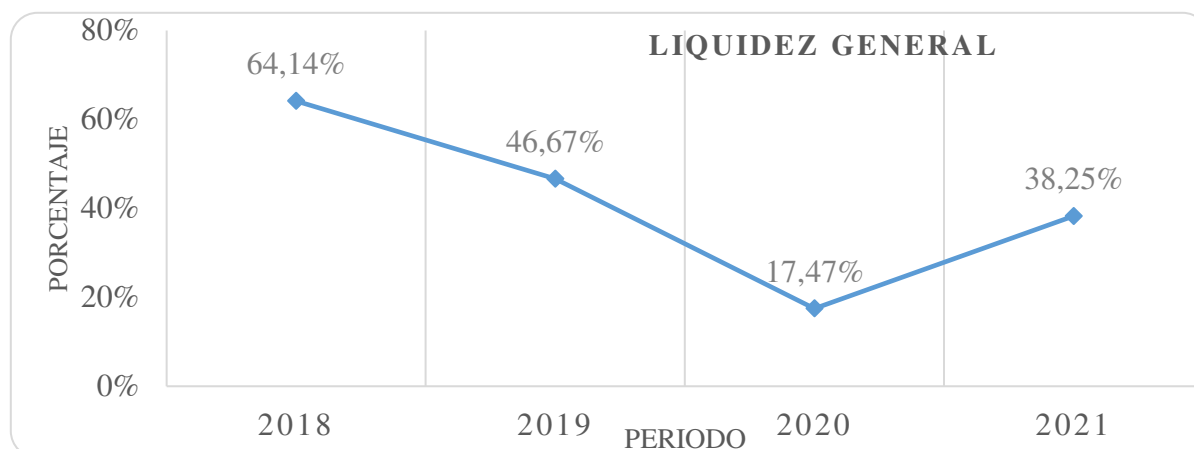
$$1. \text{Liquidez general} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósito a Corto Plazo}}$$

Tabla 47. Liquidez general

Indicador	2018	2019	2020	2021
Liquidez general	64.14%	46.67%	17.47%	38.25%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 27. Liquidez general



Fuente: elaboración propia

Análisis: De los resultados obtenidos, se evidencia que la entidad presenta una disminución en el indicador, comparado entre el periodo 2018 del 64.14% y mayo 2021 del 38.25%, por tanto, existe una variación del 25.89%, no obstante, este resultado muestra un exceso de liquidez, por cuanto, tiene la suficiente capacidad para responder a los depósitos a corto plazo.

Bajo este análisis de indicadores financieros, se identifica que la entidad, presenta una variación muy importante entre el periodo 2018 y mayo 2021, el impacto más relevante ocurre en este último periodo, a causa de los eventos suscitados por riesgo operativo, como la crisis económica que atraviesa el mundo, no obstante, del análisis efectuado al riesgo operativo presentado en el epígrafe 3.1, se evidencia eventos de riesgo materializado, el cual, no registrado en la cuenta de gastos o patrimonio, situación que afectara a los indicadores financieros, adicionalmente se observó impacto relevantes, se detalla:

Impactos relevantes

Tabla 48. Crecimiento acelerado en provisión de cartera de crédito

Periodo	*Gasto Provisión	Gasto Provisión anual
2019	76,407.80	76,407.80
2020	98,501.66	98,501.66
may-21	64,259.91	154,223.78 **
suman:	239,169.37	329,133.24

Fuente: elaboración propia

Impacto real mensual:	12,851.98
Frecuencia:	12

*Valores reflejados en el estado de resultados

** Valor proyectado para el periodo 2021

Fuente: tomados a partir de los estados financieros de la Cooperativa

Tabla 49. Cartera de crédito que no cumplen con los requisitos establecidos en el manual de crédito

Saldo capital:	206,128.96
Número de operaciones:	19
Provisión del 3% por incumplimiento	6,183.87

Fuente: elaboración propia

Tabla 50. Cartera de crédito con sobreendeudamiento, propensos a generar pérdidas por incobrabilidad

Saldo capital:	143,361.26
Número de operaciones:	20
Provisión que cubre al saldo:	5,990.28
Impacto por provisión:	- 137,370.98

Fuente: elaboración propia

De los cuadros que anteceden, es un impacto de provisiones que pudieran afectar a los resultados de la entidad, que al no tomar decisiones adecuadas perjudicarían los indicadores financieros.

Eventos materializados

- 1) Fraude informático por el valor USD 9.000,00
- 2) Retiros no autorizados el valor de USD 500.00.
- 3) Registros contables, afectados a la cuenta patrimonial por el valor de USD 3.690.88

Tabla 51. Estados financieros al 31 de mayo 2021

Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.
Estados Financieros
al 31 de mayo de 2021

Código	Cuenta	Saldo	Ajuste			Saldo
1	Activos	4,939,138.51				4,929,638.51
11	Fondos disponibles	512,563.31				512,563.31
13	Inversiones	220,000.00				220,000.00
14	Cartera de créditos	3,304,390.00				3,304,390.00
16	Cuentas por cobrar	96,436.76			1) 9,000.00 2) 500.00	86,936.76
18	Propiedades y equipo	800,518.10				800,518.10
19	Otros activos	5,230.34				5,230.34
2	Pasivos	4,079,526.57				4,083,217.45
21	Obligaciones con el público	3,612,838.72				3,612,838.72
22	Operaciones interfinancieras	439.00				439.00
25	Cuentas por pagar	114,461.38			3) 3,690.88	118,152.26
26	Obligaciones financieras	351,787.47				351,787.47
3	Patrimonio	859,611.94				846,421.06
31	Capital social	371,887.89				371,887.89
33	Reservas	307,108.92	3)	3,690.88		303,418.04
34	Otros aportes patrimoniales	4,304.56				4,304.56
35	Superávit por valuaciones	166,225.07				166,225.07
36	Resultados	10,085.50				585.50
4	Gastos	330,340.42				339,840.42
41	Intereses causados	140,579.73				140,579.73
44	Provisiones	64,259.91				64,259.91
45	Gastos de operación	125,500.78				125,500.78
46	Pérdidas Operacionales		1) 2)	9,000.00 500.00		9,500.00
5	Ingresos	340,425.89				340,425.89
51	Intereses y descuentos ganados	325,495.00				325,495.00
54	Ingresos por servicios	13,632.26				13,632.26
55	Otros ingresos operacionales	1,298.63				1,298.63

Fuente: elaboración propia

Tabla 52. Indicadores financieros con afectación de eventos materializados

No.	Indicador		Fórmula	diciembre 2018	diciembre 2019	diciembre 2020	mayo 2021	mayo ajustado 2021	Recomendado	Tendencia
1	Capital	Suficiencia Patrimonial	$(\text{Patrimonio} + \text{Resultados}) / (\text{Activos Inmovilizados Netos})$	191,06%	135,53%	91,75%	73,32%	72,78%	\geq 111%	
2	Calidad de Activos	Morosidad bruta total	$(\text{Cartera Improductiva}) / (\text{Cartera Bruta})$	1,36%	3,74%	4,20%	8,98%	8,98%	\leq 5%	
3		Cobertura cartera de crédito improductiva	$\text{Provisiones} / (\text{Cartera Improductiva})$	268,96%	130,96%	187,77%	105,41%	105,41%	\geq 100%	
4	Manejo administrativo	Eficiencia Administrativa	$(\text{Activos Productivos}) / (\text{Pasivos con costos})$	120,71%	112,85%	106,95%	101,37%	101,37%	\geq 140%	
5		Grado de absorción	$(\text{Gastos Operacionales}) / (\text{Margen Financiero})$	81,58%	92,20%	96,33%	93,46%	93,46%	$=$ 100%	
6		Eficiencia Operativa	$((\text{Gastos Operacionales}) / (\text{Número de meses} * 12)) / (\text{Activo total promedio})$	8,70%	7,45%	5,67%	6,10%	6,11%	\leq 5%	
7	Rentabilidad	ROA	$(\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}) / \text{Activo}$	1,45%	0,47%	0,22%	0,20%	0,01%	$=$ 1%	
8		ROE	$(\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}) / (\text{Patrimonio} - \text{Unidad o pérdida del ejercicio})$	6,93%	2,96%	1,21%	1,17%	1,19%	$=$ 1%	
9	Liquidez	Liquidez general	$(\text{Fondos Disponibles}) / (\text{Total Depósito a Corto Plazo})$	64,14%	46,67%	17,47%	38,25%	38,25%	$=$ 15%	

Fuente: elaboración propia

Tabla 53. Composición de reservas y capital social

Código	Cuenta	Estados Financieros	%	Estados Financieros	%
		31/05/2021	Capital Social	(ajustados) 31/05/2021	Capital Social
36	Resultados	10,085.50		585.50	
	Utilidad del periodo	10,085.50		10,085.50	
	Pérdida del periodo			9,500.00	
33	RESERVAS	307,108.92		303,418.04	
	Total Reservas +Resultados	317,194.42	85%	304,003.54	82%
31	Capital social	371,887.89	100%	371,887.89	100%

Fuente: elaboración propia

Análisis a la afectación de los indicadores financieros

Del cuadro de indicadores financieros que antecede, bajo el método CAMEL, el mismo, que incluye parámetros fundamentales de capital, calidad de activos, manejo administrativo, rentabilidad y liquidez, cuyo propósito, es medir y analizar el riesgo, en este sentido, una vez incorporado los valores materializados por eventos de riesgos en el periodo mayo 2021, se evidencia lo siguiente:

- El indicador de suficiencia patrimonial presenta el 72.78%, porcentaje que disminuye en un 0.54% en relación a los resultados sin ajustes, no obstante, este indicador es inferior al requerido del 111%, lo que significa que los activos inmovilizados (cartera improductiva, cuentas por cobrar, propiedad y equipo; y, otros pasivos) es mayor al patrimonio, por cuanto, no cubre en su totalidad.

- El indicador de morosidad presenta el 8.98% inferior al requerido del 5% por cuanto la existe un incremento de morosidad, por ende, una débil gestión en la recuperación de cartera.
- El indicador de cobertura de cartera improductiva presenta 105.41% porcentaje que se encuentra sobre el requerido del 100%, esto significa que tiene un 5.41% adicional para cubrir futuras pérdidas en la cartera de crédito, sin embargo, el exceso de provisión afecta la rentabilidad de la entidad, de enero a mayo 2021 existe una provisión de USD 64.259.91, por cuanto, la cartera improductiva aumenta de manera acelerada.
- El indicador de eficiencia administrativa presenta 101.37%, porcentaje que está por debajo al requerido del 140%, existe una diferencia de 38.63%, por cuanto, la entidad no cubre en más del 104% a los pasivos con costo con sus activos productivos en base al requerimiento.
- El indicador de grado de absorción se ubica en un 93.46% inferior al requerido del 100%, sin embargo, la entidad genera recursos suficientes para cubrir con los gastos operativos, no obstante, es recomendable generar más ingresos para generar un crecimiento acelerado en la colocación de cartera de crédito.
- El indicador de eficiencia operativa se ubica en un 6.11% superior al 5% requerido, por cuanto, la entidad destina demasiados recursos para la administración de activos, no obstante, en este indicador ya incluye los valores de materialidad.
- El indicador de ROA, presenta el 0.01%, el mismo, que disminuye en un 0.19% en relación a los resultados obtenidos sin ajustes, porcentaje que se ubica por debajo del 1%, debido a la incorporación de los eventos de riesgo en los registros contables, por cuanto, la entidad no genera suficientes ingresos para fortalecer su patrimonio.
- El indicador ROE se ubica en un 1.19%, por encima del requerido del 1%, esto significa que la entidad genera un mínimo retorno para el patrimonio.
- El indicador de liquidez se ubica en el 38.25% porcentaje superior al requerido del 15%, esto significa, que la entidad posee un exceso de liquidez, cabe señalar, que este resultado cubre en su totalidad a los depósitos a corto plazo.

3.3. Gestión de riesgos operativos

La gestión del riesgo, se caracteriza por la protección de los activos y la seguridad de los trabajadores, el cual, se interrelaciona con las estrategias, control interno y buen gobierno, por cuanto, los grupos financieros han optado en fortalecer la gestión de riesgo, por la presencia agresiva de eventos de riesgos tanto interno y externos, por cuanto, nace la necesidad de buscar estrategias, cuyo propósito, es direccionar soluciones en la administración de la entidad que permitan tener un crecimiento y desarrollo institucional. En este sentido, para el Comité de Basilea (2003) determina que la gestión de riesgo se administra desde la situación donde surgió, es decir, la administración de riesgo es el control y cuidado de la gestión de los procesos. En este sentido, una vez identificado los riesgos producto de los eventos presentados en la entidad, se determina las siguientes estrategias, con el objeto, de mitigar y evitar pérdidas económicas futuras para la entidad.

E1. Estrategia para macroproceso de planificación

- Evaluar permanente del plan operativo y presupuesto, al menos dos veces por cada semestre.
- Controlar y dar seguimiento a los gastos e ingresos, con al menos una vez al mes.

Responsables

- Consejos de vigilancia

Entregable

- Actas del consejo de vigilancia

E2. Estrategia para macroproceso de gobierno cooperativo

- Elaborar los manuales de procesos, contabilidad y riesgo operativo.
- Incluir un apartado en el manual de procesos, respecto a la permanencia de las actas en la entidad.

- Vigilar al menos una vez al mes, que las actas de los consejos y asamblea general se encuentre debidamente foliadas, firmadas; y, concordancia entre lo resuelto y lo desarrollado.
- Vigilar que los informes de gerencia estén debidamente firmados y presentados al consejo de administración.
- Definir indicadores y procedimientos de desempeño.
- Capacitar a los directivos de la entidad.
- Evaluar la dignidad de los consejos para seguir el cargo en la entidad.

Responsable

- Gerencia
- Consejo de vigilancia

Entregable:

- Manual de procedimientos, riesgo operativo y contabilidad
- Papeles de trabajo del consejo de administración
- Actas del consejo de administración
- Informes de gerencia
- Programa de capacitación y bitácora de asistencia

E3. Estrategia para macroproceso de administración integral de riesgos

- Incluir en el manual de manejo y control de efectivo y bancos los límites máximos y mínimos para el manejo de efectivo.
- Incluir en el manual de captaciones los límites para prevenir la concentración de depósitos.
- Incluir en el manual de administración de riesgos los límites para precautelar el nivel de patrimonio que procure la sostenibilidad.
- Definir el portafolio de procesos.

Responsable

- Gerencia
- Oficial de riesgos
- Consejo de administración
- Comité de Administración Integral de Riesgo o quien haga sus veces

Entregable

- Manual de captaciones
- Manual de manejo y control de efectivo y bancos
- Manual de administración de riesgos
- Manual de procesos

E4. Estrategia para macroproceso de captaciones

- Incluir en el manual de procesos la custodia de pagarés y certificados a plazo fijo.
- Incluir en el manual de captaciones requisitos que sean adaptables a la realidad de la entidad.
- Incluir en el manual de captaciones los servicios que ofrece la entidad.
- Incluir en el manual de captaciones, en un apartado las políticas de pre cancelaciones de depósitos a plazo fijo: montos, plazo para la devolución, causas y límites máximos y mínimos para cancelar los depósitos plazo fijo.
- Incluir en el manual de captaciones el plazo para el cierre de cuenta.
- Supervisar de forma permanente las cajas y bóvedas.
- Incluir en el manual de cajas y procedimientos para los faltantes y cajas.
- Definir e incluir en el manual de procedimientos las actividades de cajeras.
- Incluir en el manual de procedimientos el pago anticipado de interés de plazo fijo.
- Incluir en el manual de funciones las actividades de cajera conforme a la realidad de la entidad.
- Contratar un seguro para el traslado de dinero.
- Contratar seguro para bóveda y ventanilla.

- Incluir en el manual de procedimientos el traslado de dinero.
- Desarrollar en el sistema Databox un módulo para el ingreso automático de gastos extrajudiciales.
- Actualizar el manual de caja chica, conforme a la realidad de la entidad.

Responsables

- Gerencia
- Consejo de administración
- Consejo de vigilancia
- Supervisor de operaciones
- Cajera
- Jefe de Captaciones
- Jefe de sistemas

Entregable

- Manual de captaciones
- Manual de procesos
- Manual de funciones
- Contrato con la aseguradora
- Manual de caja chica
- Actas del consejo de administración y vigilancia
- Cuadros de cajas y bóveda
- Plan de trabajo en el que incluya pruebas y desarrollo, para el módulo ingresos de gastos extrajudiciales
- Memorando de socialización a los empleados que se encuentran a cargo de captaciones

E5. Estrategia para macroproceso de créditos

Actividades

- Incluir en el manual de procesos, si los socios entregan dineros a los oficiales y asesores de la entidad fuera de oficina.
- Implementar un documento general de los dineros captados, el cual, estaría foliado y firmado.
- Constatar de forma permanente los documentos de respaldo y el ingreso a ventanilla.
- Incluir en el manual de procedimientos y créditos para las aprobaciones de crédito.
- Determinar los requisitos para la calificación de crédito, conforme a la realidad de la entidad.
- Incluir en el manual de créditos, la constatación de las referencias comerciales y personales.
- Definir procedimientos en la recolección de información, concentración de crédito, gestión de cobro judicial y extrajudicial.
- Levantar actas del Comité de crédito, el cual, conste la negación y aprobación de los créditos.
- Establecer parámetros la otorgación de créditos e incluir estos en el manual de crédito y procedimientos.
- Sectorizar la cartera de morosidad.
- Vigilar de manera permanente, los expedientes de crédito con todos los requisitos establecidos por el manual de créditos.
- Incluir en el manual de funciones la responsabilidad de créditos pignorados.
- Implementar una bitácora de entrega de pagarés, que al menos contenga: fecha de concesión, segmento, monto y garantía.
- Controlar los expedientes de manera permanente, e incluir este procedimiento en el manual de créditos.
- Establecer parámetros para los usuarios conforme a las funciones de los empleados.
- Estudiar los sectores afectados por la crisis financiera que vive el país.
- Implementar procesos de recuperación para los sectores vulnerables en crisis económica.

- Desarrollar nuevas metodologías de colocación y recuperación de crédito para afrontar la crisis económica.

Responsable

- Jefe de negocios
- Oficial y asesores de crédito
- Gerencia
- Comité de crédito

Entregable

- Manual de procesos
- Manual de créditos
- Manual de funciones
- Actas del Comité de crédito
- Actas del Consejo de vigilancia y administración
- Sectorización de cartera de morosidad
- Memorando de socialización cambios en la normativa interna
- Cuadros de caja
- Inventario de expedientes vigentes y cancelados

E5. Estrategia para macroproceso de atención y servicio al cliente

- Establecer procedimientos para atención de quejas y reclamos.
- Definir plazos para contestar oficios de los socios.
- Incluir en el manual de atención y conozca a su socio, la prohibición de dar a conocer información confidencial a terceras personas.
- Establecer procedimientos para el ingreso de datos al sistema financieros.

Responsable

- Gerencia
- Consejo de administración

- Supervisor de operaciones

Entregables

- Manual de atención y conozca a su socio

E6. Estrategia para macroproceso de gestión de asesoría jurídica

- Incluir procedimientos para revisión y actualización de expedientes en procesos judiciales.
- Actualizar la normativa interna en base a las disposiciones del organismo de control y la realidad de la entidad.
- Incluir procedimientos procesos judiciales.

Responsable

- Gerencia
- Consejo de administración
- Consejo de vigilancia
- Asesor jurídico

Entregables

- Actas del consejo de administración y vigilancia
- Informe de gerencia
- Plan de trabajo del área jurídica
- Bitácora de actualización de normativa interna
- Manuales internos de la entidad

E7. Estrategia para macroproceso de gestión de control interno

- Definir procedimiento de arqueos sorpresivos de caja ventanilla y bóveda.
- Efectuar arqueos sorpresivos de manera permanente.
- Revisar cuadros de caja de ventanilla y bóveda.

- Definir las funciones de los empleados y entregar nuevas claves de acceso al sistema informático.
- Contratar seguros.
- Medir el nivel de error de los cajeros.
- Socializar las modificaciones de normativa interna.

Responsable

- Supervisor operativo
- Gerencia
- Consejo de administración y vigilancia

Entregables

- Cuadros de caja
- Manual de procedimientos
- Manual de funciones
- Manual de cajas
- Contrato con la aseguradora.
- Memorando de socialización de normativa interna.

E8. Estrategia para macroproceso gestión de lavado de activos

- Implementar los requisitos para el control adecuado y seguimiento de alertar.
- Levantar un inventario de los depósitos superiores a USD 10.000 y constatar el formulario de declaración de destino de recursos.
- Incluir en el manual de procesos la solicitud de formulario de licitud de fondos.
- Vigilar los procedimientos incorporados en la normativa interna de la entidad.
- Disponer de expedientes magnéticos, de los socios que se presentaron alertas.
- Incluir en el manual de funciones las actividades del oficial de cumplimiento.

Responsables

- Gerencia

- Consejo de administración y vigilancia
- Oficial de cumplimiento

Entregables

- Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Actas del consejo de administración y vigilancia
- Informe del inventario de depósitos superiores a USD 10.000
- Manual de funciones
- Actas y papales de verificación del consejo de administración

E9. Estrategia para macroproceso de gestión de talento humano

- Mantener un expediente de los empleados.
- Determinar los requisitos, para el desempeño de cada empleado en diferentes funciones.
- Capacitar de forma permanente a los empleados de la entidad.
- Socializar las normas internas y externas, antes de desempeñar su cargo.
- Establecer procedimientos para la contratación, etapa de prueba, evaluación de desempeño y desvinculación de la entidad.
- Determinar el tiempo de prueba y el plazo de inducción para desempeñar el cargo.
- Incluir en el manual de funciones y reglamento interno las sanciones de los empleados.
- Dar a conocer las sanciones por incumplimiento del cargo.
- Efectuar memorandos y sancionar el incumplimiento de procesos.
- Evaluar a los empleados de forma permanente.
- Actualizar manual de funciones y reglamento interno del trabajo, acorde a la realidad de la entidad.

Responsables

- Gerencia
- Consejo de administración y vigilancia
- Jefe de recursos humanos

Entregables

- Expediente de empleados
- Reglamento interno de trabajo
- Manual de funciones
- Plan de capacitación
- Memorando de sanciones
- Memorando de comunicaciones
- Actas del consejo de administración y vigilancia

E10. Estrategia para macroproceso de gestión tecnología de información

- Desarrollar seguridades para impedir el acceso a terceras personas.
- Desarrollar seguridad para el desbloqueo automático de los encajes de créditos.
- Incluir en el manual de adquisición de bienes y servicios, la calificación de proveedor que al menos cumpla con requisitos, como: experiencia, capacidad, valor y referencias.
- Desarrollar la automatización de estructuras con alertas de descuadres.
- Implementar hojas de control para el ingreso y salida de visitantes en la entidad.
- Vigilar al menos dos veces en el semestre, los sistemas electrónicos.
- Desarrollar la automatización de formulario de licitud de fondos.
- Desarrollar la automatización de expedientes magnéticos.
- Socializar y cumplir con el manual de seguridad física y electrónica.
- Desarrollar asientos contables de manera automática de los egresos e ingresos efectuados en ventanilla.
- Desarrollar alertar de seguridad por depósitos de cheques efectivizados sin verificar en el banco.

Responsables

- Jefe de seguridad
- Supervisor de seguridad física
- Supervisor de seguridad electrónica

- Jefe de recursos humanos
- Consejo de vigilancia

Entregables

- Plan de trabajo para el desarrollo de procesos en el sistema informático Databox.
- Manual de adquisición de bienes y servicios.
- Actas del consejo de vigilancia.
- Informe de avances y finalización del desarrollo de procesos del área tecnología
- Hojas de control para ingreso y salida de visitantes.

E11. Estrategia para macroproceso de gestión financiera

- Incluir en el manual de contabilidad lo procesos para el cumplimiento tributario.
- Establecer procesos para la calificación proveedores.
- Solicitar al socio la autorización expresa para las transferencias de ahorros.
- Elaborar procesos para transferencias de ahorros.
- Determinar la persona encargada para transferencias de ahorros.
- Efectuar y vigilar que las conciliaciones bancarias sean elaboradas de manera permanente.
- Levantar un inventario de activos fijos.
- Establecer procesos para la elaboración de estados financieros.
- Vigilar en forma permanente los comprobantes contables.
- Incluir en el manual de contabilidad, el proceso del giro de cheques, plazo de bloqueo para acreditación en las cuentas de ahorro, por depositado con cheque, responsables de acreditación y sanciones de incumplimiento.

Responsables

- Jefe financiero
- Contadora
- Supervisor financiero
- Gerente

- Consejo de administración

Entregables

- Manual de contabilidad
- Acta de los consejos de administración y vigilancia
- Inventario de activos fijos
- Manual de procesos

E12. Requerimiento mínimo de capital

Para prevenir impactos financieros producto de eventos de riesgo operativo, el Comité de Basilea II, establece reservas de capital, cuyo propósito, es cubrirse frente a posibles pérdidas de riesgos, no obstante, para la presente investigación se establece el método de indicador básico:

Método Indicador Básico

Este tipo de método requiere datos promedios de los últimos tres años de un porcentaje fijo (denotado como alfa) de ingresos brutos anuales positivos, en este dato se excluye los ingresos brutos anuales negativo o igual a cero, la exigencia de capital bajo este método se expresa de la siguiente manera:

$$KBIA = [\Sigma(GI1 \dots nx \alpha)]/n$$

KBIA= Requerimiento de capital Método Indicador Básico

GI= Ingresos brutos anuales promedio de los últimos tres años positivos

n= Número de años en los que los ingresos fueron positivos

α =del 5% al 15% parámetro establecido por el Comité

Tabla 54. Ingresos brutos

Detalle	2018	2019	2020
Ingreso por Intereses	371,753.25	578021.8	626,647.58
(-) Gastos por interés	118,321.91	209,661.15	282,591.18
Otros ingresos	11,608.22	19,503.79	19,729.52
(-) Otros gastos			
Ingresos netos	265,039.56	387,864.44	363,785.92

Fuentes: elaboración propia

Tabla 55. Cálculo de método indicador básico

GI	Ingresos Anual Bruto (GI)				Promedio	Factor α	Capital Requerido
	2018	2019	2020	Total			
Ingresos netos	265,039.56	387,864.44	363,785.92	1,016,689.92	338,896.64	5%	16,944.83

Fuentes: elaboración propia

Este requerimiento de capital por USD 16,944.83, bajo el método de indicador básico, se constituye en un plazo de tres años, con la finalidad, de afrontar pérdidas en el futuro.

CONCLUSIONES

- A partir de la fundamentación teórica del riesgo operativo y la sostenibilidad financiera, define una perspectiva desde el punto de vista de varios autores y los acontecimientos que ha sufrido las entidades financieras a nivel mundial, lo que permitió tener un amplio conocimiento metodológico y práctico para el análisis del riesgo operativo, mediante el desarrollo de las etapas de la administración integral de riesgo operativo.
- En las entidades del sistema financiero popular solidario, la aplicación de una metodología y procedimientos para gestionar el riesgo operativo es obligatorio para todos los segmentos, cuyo propósito, es reducir pérdidas que afectaría la sostenibilidad financiera, en este sentido, cada entidad tiene que desarrollar las etapas que conforman la administración de riesgo.
- La normativa emitida por el organismo de control, deja abierto la metodología que la entidad adoptara, sin embargo, al generar resultados que impactan a los indicadores financieros, son exigentes, en cuanto al requerimiento de provisiones para proteger futuras pérdidas para las entidades, no obstante, cada entidad ya establece límites de pérdidas que ayudaran a tomar mejores decisiones.
- La identificación de riesgos por cada evento, es una parte fundamental en las actividades financieras, por cuanto, permite tomar decisiones para prevenir un deterioro en los indicadores financieros, cabe señalar, que los segmentos 4 y 5 son entidades vulnerables en una debida gestión de riesgo, por cuanto, no definen procesos, políticas y procedimientos que aseguren una adecuada planificación, administración y cumplimiento de objetivos institucionales.
- El diagnóstico de la situación actual del riesgo operativo en procesos, corrobora la relación e impacto con los indicadores financieros, por cuanto, la presencia de un evento de riesgo, ocasiona grandes pérdidas, por cuanto, la entidad es insostenible en el mercado financiero, un evento importante, que se evidencia es el macro proceso de créditos, por cuanto, los gastos de provisión de cartera de crédito aumenta de manera acelera, producto del incremento de cartera improductiva por la crisis económica que atraviesa el país, no obstante, estos resultados afectan de manera directas a todos los indicadores financieros.

RECOMENDACIONES

- Adaptar modelos operativos de manera inmediata, 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 de normativa interna por cada área que integran en la entidad, 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 operativo, con el propósito, de lograr un compromiso y apoyo para controlar los distintos eventos que perjudicarían a la entidad.
- Disponer de un inventario permanente de eventos de riesgo operativa, para dar seguimiento y calcular las pérdidas esperadas, con la finalidad, de definir provisiones adaptables para el trámite del riesgo operativo en procesos, con el objetivo, es disminuir impactos en los estados financieras de la entidad.
- El consejo de vigilancia controlara y supervisara de manera permanente las actividades económicas, para que la entidad no caiga en una insostenibilidad financiera y por ende una liquidación forzosa con la pérdida del 50% más del capital social, producto de las excesivas pérdidas generadas en la entidad.
- Analizar y elaborar una metodología en los procesos de créditos y captaciones, debido al impacto que tiene los indicadores financieros por esta crisis económica que vive el país, las provisiones, castigos de cartera y captaciones cada vez empeoran, por cuanto, existe un incremento de pérdidas y un lento crecimiento en la cartera de crédito y captaciones, estos dos macroprocesos son importantes en las entidades financieras.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad González, J., & Gutiérrez López, C. (2014). Evaluación de la solvencia bancaria: Un modelo basado en las pruebas de resistencia de la banca española. *Estudios de Economía Aplicada*, 32(2), 593-616. <https://doi.org/10.25115/eea.v32i2.3225>
- Almaguer Oro, M. A., & PérezBauta, M. (2012). La Administración del riesgo: ¿cómo distinguir un buen riesgo de una mala apuesta? *Ciencias Holguín E-ISSN:*, 18(2), 1-11.
- Alzate, M. R., Angulo Espinosa, S. I., Segura Cardona, Á. M., & Trujillo Zea, A. (2010). Elementos para la gestión de riesgos en las entidades promotoras de salud del régimen contributivo en Colombia. *CES Medicina*, 24(1), 19-35.
- Arbeláez, J. C., Franco Arbeláez, L. C., Betancur, C., Murillo, J. G., Gallego, P. A., Henao, V. M., Londoño, J. A., Mejía, C. M., Palacio, D. M., Salazar, E., Salazar, L. F., Valderrama, N., & Varela, D. C. (2006). Riesgo operacional: reto actual de las entidades financieras. *Revista de Ingenierías: Universidad de Medellín*, 5(9), 97-110.
- Arcenegui Rodrigo, J. A., Martín Lozano, J. M., & Obrero Castilla, V. (2015). Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(42), 625-660. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc16-42.pmpg>
- Arzbach, M., Álvaro, D., Japp, C., & Muñoz, X. (2018). Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe. *DGRV Die Genossenschaften*, 3, 1-121. <http://www.cemla.org/old/actividades/2010/2010-09-RegulacionySupervision/2010-09-RegulacionySupervision-18.pdf>
- Asobanca, E. (2021). Evolución de la Cooperativas en el Ecuador. En *Asociación de Bancos del Ecuador* (pp. 1-20). <https://asobanca.org.ec/publicaciones/evolucion-de-las-cooperativas/evolucion-de-las-cooperativas-abril-2021>
- Ayíber Estrada, Dairo; Gutiérrez R., J. (2009). Supervisión y regulación del sistema financiero: modelos, implicaciones y alcances. *Perfil de Coyuntura Económica*, 0(13), 53-75.
- Banco de Pagos Internacionales. (2003). *Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo*. 1-12. <http://www.bis.org/publ/bcbs96esp.pdf>
- Becerra, G., Guzmán Vásquez, A., & Trujillo Dávila, M. A. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. *Universidad & Empresa*, 8(10), 271-290.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de investigación*.

- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. D. R., & Sangerman Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Cervera Conte, I. (2014). Las burbujas en la crisis financiera. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 91, 31-58.
- Chabusa Vargas, J. L., Delgado Estrada, S. M., & Mackay Castro, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 134-147. <https://doi.org/10.31876/rsc.v25i4.30522>
- Crespo G, J. Y. (2011). CAMEL vs . discriminante ,un análisis de riesgo al sistema financiero venezolano. *Ecos de Economía ISSN:*, 15(33), 25-47.
- De la Torre Lascano, C. M., & Quiroz Peña, J. I. (2020). Fraude Organizacional. Percepciones previas a la creación de un observatorio del fraude. *Temas de coyuntura y perspectivas*, 5(3), 147-183.
- Estrada, I., Andrade Martínez, A. C., & Epón Oleas, M. E. (2018). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas segmento 4. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>
- Fernández Laviada, A., & Martínez García, F. J. (2007). El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras. Estudio empírico del caso español. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 111-128.
- García Díaz, C. M., Cárdenas Sánchez, G. A., & Molina Rodríguez, C. H. (2011). Análisis de la intermediación financiera en el escenario de las crisis de los siglos xx y xx. *Sophia*, 7(1), 106-128. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.7v.1i.135>
- González Nucamendi, A., & Solís Rosales, R. (2012). El ABC de la regulación bancaria de Basilea. *Revista Análisis Económico*, 27(64), 105-139.
- González, U., & Humberto, L. (2003). El comité de Basilea y la supervisión bancaria. *Vniversitas*, 105, 431-462.
- Hernández Naranjo, M. (2018). *307 Procesos de liquidación* (p. 1).
- Hernández Naranjo, M. (2020). *Indicadores de cooperativas vuelven a niveles de antes de la pandemia, dice superintendente de Economía Popular y Solidaria* (p. 1). <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/05/nota/8038783/cooperativas-depositos-creditos-superintendencia-economia-popular/>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Hurtado Talavera, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Científica*, 5(16), 99-119. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Jiménez Rodríguez, E. J., & Martín Marín, J. L. (2005). El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional. *Universia Business Review*, 3(7), 54-67.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R., Barriga, G., Noriega, E., & Burneo, K. (2018). Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva iso 31000 e iso 37001. *Universidad & Empresa*, 21(36), 79-118. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6089>
- Llaguno Musons, J. I. (2005). Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito : un camino sin retorno. *Cuadernos de gestion*, 5(1), 53-77.
- Londoño Gomez, L. P. (2010). Desarrollo de la administración de riesgos. Diagnóstico en grandes empresas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. *Revista Universidad EAFIT*, 46(158), 34-51. <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/746/657>
- López, M. de los Á., Albanese, D. E., & Sánchez, M. A. (2014). Gestión de riesgos para la adopción de la computación en nube en entidades financieras de la República argentina. *Contaduría y Administración*, 59(3), 61-88. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(14\)71266-5](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(14)71266-5)
- Martínez Castillo, C. A. (2007). Basilea II, retos y oportunidades Hacia una mayor armonización de la regulación y supervisión financiera en el siglo XXI. *Gestión y Política Pública*, 16(2), 465-510.
- Martínez Sánchez, J. F., & Venegas Martínez, F. (2013). Riesgo operacional en el proceso de pago del Procampo Un enfoque bayesiano. *Contaduría y Administración*, 58(2), 221-259. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(13\)71216-6](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(13)71216-6)
- Muñoz Anziani, C. M. (2014). La Gestión del Riesgo Operacional : Diseño de sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio según Basilea III . *Universidad del Biobio*, 1-119.
- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. <https://doi.org/10.31876/revista.v14i48.10553>
- Núñez Mora, J. A., & Chávez Gudiño, J. J. (2010). Riesgo operativo: esquema de gestión y

modelado del riesgo. *Revista Análisis Económico*, 25(58), 123-157.
<https://doi.org/10.4067/s0718-80722020000100303>

- Ordóñez Granda, E. M., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 10, 195-225.
- Ortiz Arellano, E. (2013). Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. *Revista de Claseshistoria*, 1-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5174556>
<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5174556.pdf>
- Otero, P., & Venerio, O. (2009). Determinación del requerimiento de capital por riesgo operacional. *Quantum*, 4(1), 58-79.
- Pazos, C. (2020). *Cooperativas de ahorro, bajo la lupa tras la pandemia de coronavirus* (pp. 1-11). <https://www.primicias.ec/noticias/economia/finanzas-protoger-sistema-financiero-nacional-actual-crisis/>
- Pérez Hasbun, D. del C., & Gutiérrez Velazco, D. D. (2012). Sostenibilidad y autonomía financiera en empresas de producción social. *Multiciencias*, 12, 121-125.
- Rodríguez. (2009). Desarrollo financiero y crecimiento económico en México. *Problemas del Desarrollo*, 40(159), 39-60.
- Rojas Arias, J. C. (2016). Sistema Financiero: Un Análisis Del Mercado Desde La Perspectiva Del Derecho Económico. *Revista de Derecho Privado*, 56, 1-21.
- Salvatore López, N. S., Morán Montalvo, C., & Cárdenas Zambrano, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos provados en el período 2013-2016. *INNOVA Research Journal*, 3(11), 95-108.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102-222.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 247-252.

ANEXOS

Anexo 1. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua, segmento 4.

No.	RAZÓN SOCIAL	ACTIVOS	PASIVOS	PATRIMONIO	GASTOS	INGRESOS
1	San Martin de Tisaleo Ltda.	5,792,529.89	5,151,022.26	641,507.63	777,525.94	799,101.63
2	Credimas	5,079,639.39	4,606,397.07	473,242.32	759,699.96	771,072.50
3	Kisapincha Ltda.	5,079,295.51	4,184,390.26	894,905.25	716,794.58	783,884.95
4	Financredit Ltda.	4,641,185.79	3,246,561.86	1,394,623.93	706,845.25	720,551.24
5	Unión Popular Ltda.	4,638,878.57	3,502,795.11	1,136,083.46	704,486.70	743,178.23
6	Ecuafuturo Ltda.	4,464,412.00	3,641,205.34	823,206.66	642,529.29	652,506.99
7	Rhumy Wara	4,212,226.85	3,458,567.57	753,659.28	685,858.66	689,911.83
8	La Merced Ltda.-Ambato	3,886,006.17	2,568,254.99	1,317,751.18	441,852.07	446,216.03
9	Credi Fácil Ltda.	3,211,199.20	2,690,344.66	520,854.54	585,024.62	588,650.00
10	Migrantes del Ecuador Ltda.	3,122,012.08	2,371,586.13	750,425.95	530,389.94	554,100.76
11	Indígena Sac Pillaro Ltda.	2,658,175.27	2,109,632.52	548,542.75	499,703.21	508,193.56
12	Mi Tierra	2,447,905.87	1,791,048.30	656,857.57	345,069.05	385,700.68
13	Fomento para la Producción De Pequeñas Y Medianas Empresas	2,444,643.31	2,082,297.77	362,345.54	335,841.47	339,059.97
14	Corpotrast	2,116,327.88	1,644,645.37	471,682.51	312,262.81	319,115.27
15	15 De Agosto Ltda.	2,092,855.43	1,644,753.00	448,102.43	240,531.45	247,994.40
16	Salate Ltda.	1,911,193.92	1,549,542.05	361,651.87	254,057.05	263,698.94
17	Pisa Ltda.	1,715,426.47	1,188,688.94	526,737.53	218,966.68	239,021.24
18	Unión Familiar	1,699,698.72	841,287.48	858,411.24	306,346.70	328,434.44
19	Warmikunapak Rikchari Ltda.	1,679,351.44	1,423,950.40	255,401.04	215,550.61	221,987.63
20	Universidad Técnica de Ambato Ltda.	1,473,229.06	626,323.62	846,905.44	176,342.27	187,260.48
21	Jatun Runa Ltda.	1,423,643.21	944,178.16	479,465.05	290,639.62	302,867.70
22	Juventud Unida Ltda.	1,416,046.31	910,286.44	505,759.87	214,030.83	224,628.39
23	Prodvisión	1,414,240.85	1,130,988.28	283,252.57	271,879.24	280,094.70
24	El Calvario Ltda.	1,147,706.23	816,960.28	330,745.95	168,772.24	172,822.08
25	Wuamanloma Ltda.	1,103,650.99	803,831.57	299,819.42	218,437.54	223,140.86

Fuente: elaboración propia a partir de información financiera publicada por la SEPS

Anexo 2. Encuesta para el personal de la entidad

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - SEDE AMBATO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS
OPERATIVOS Y FINANCIEROS**

Objetivo: Evaluar el impacto del riesgo operativo en procesos para la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.

Instructivo: Al ser una encuesta anónima se solicita de la manera más comedida contestarla con la mayor seriedad y sinceridad posible.

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

2. ¿Considera usted que el Riesgo Operativo en procesos existente en la entidad es?

- Elevado
- Moderado
- Reducido
- Inexistente

3. ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre riesgo operativo?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular

Malo

4. ¿La entidad tiene un área independiente responsable de la gestión del riesgo operativo?

Si

No

5. ¿Tiene conocimiento de la normativa de riesgos emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario?

Si

No

6. ¿La entidad tiene un comité de Riesgo Operativo?

Si

No

7. ¿Los consejos de administración y vigilancia, reciben información sobre el Riesgo Operativo?

Si

No

8. ¿Dentro de la entidad gestionan el riesgo operativo?

Si

No

9. ¿La entidad dispone de una base de eventos de al menos entre tres y cinco años atrás?

Si

No

10. ¿Cuántas horas en el año recibe capacitación respecto a la administración de riesgos operativos?

11. Selecciones los factores de riesgo operativo

- Personas, procesos, tecnología, de la información y eventos externos
- Servicios financieros y no financieros que ofrece la entidad
- Línea minorista, Línea de micro finanzas, Línea Comercial y línea inmobiliaria

12. ¿Cuál considera que es el principal evento de riesgo operacional la que está expuesto su entidad?

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

13. ¿La entidad dispone de un Manual de administración de procesos, debidamente aprobado por el Consejo de Administración?

- Si
- No

14. ¿Cuál es el grado de conocimiento sobre procesos de la entidad?

- Excelente

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

15. ¿Conoce usted las líneas de negocio que posee su entidad?

Nada 1 2 3 4 5 Mucho

16. ¿Con que frecuencia realizan control al proceso en sus actividades?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

17. ¿Considera usted que mejoraría la cultura del riesgo operativo en su entidad?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

18. ¿De qué forma considera usted, que la existencia del riesgo operativo en procesos afecta la sostenibilidad financiera de la entidad?

- Elevado
- Moderado

- Reducido
- Inexistente

Anexo 3. Matriz de riesgo

Matriz de riesgo																				
No.	Código	Línea de Negocio	Mes	Año	Área	Tipo de procesos	Macroproceso / Servicio	Proceso / Producto	Descripción del evento de riesgo	Tipo de Riesgo	Factor del Riesgo	Responsable	Impacto Monetario USD	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente (RI=P*I)	Controles implementados	Riesgo Residual		
R1	PR-PL-01	Línea minorista	1	2017	Administrativa	Gobernantes	Planificación	Ejecución y evaluación de plan operativo anual y presupuesto	Ausencia de control y seguimiento al plan operativo y presupuesto	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Consejo de Vigilancia Auditores externos	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R2	PR-GOB-02	Línea minorista	4	2017	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Creación y actualización de reglamentos internos y manuales	Ausencia de manuales como: procesos y contabilidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R3	PR-GOB-08	Línea minorista	3	2021	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Asamblea General	Las actas de la Asamblea General no reposan en la entidad se encuentra, en custodia de la secretaria.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Secretaria de la Asamblea General	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R4	PR-GOB-09	Línea minorista	3	2021	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Consejo de Administración	Las actas de los consejos no reposan en la entidad se encuentra, en custodia de la secretaria.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Secretaria de los Consejos de Administración y Vigilancia	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R5	PR-GOB-07	Línea minorista	1	2019	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Asamblea General	Las actas no se encuentran foliadas.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Secretaria de la Asamblea General	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R6	PR-GOB-04	Línea minorista	1	2018	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Consejo de Administración	El desarrollo de los puntos de aprobación no concuerda con la resolución del acta	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Secretaria de los Consejos de Administración y Vigilancia	\$ -	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R7	PR-GOB-01	Línea minorista	2	2017	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Gerencia	Los informes mensuales de gerencia no disponen de firma	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R8	PR-GTH-03	Línea minorista	2	2018	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Administración de nómina	Incompleta documentación en los expedientes de empleados	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Recursos Humanos	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R9	PR-GCI-04	Línea minorista	3	2018	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Elaboración del plan de trabajo de auditoría/presidente de consejo de vigilancia	Inexistencia de arqueos permanente y sorpresivos de caja y bóveda	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Consejo de Vigilancia	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R10	PR-CRE-14	Línea minorista	4	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Asesor no deposita los valores entregados por los socios	Fraude interno	Procesos	Supervisor de crédito y cobranzas	\$ 2,000.00	Muy Alta	9	Catastrófico	10	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO

R11	PR-CRE-43	Línea minorista	11	2020	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Asesor no deposita los valores entregados por los socios	Fraude interno	Procesos	Supervisor de crédito y cobranzas	\$ 500.00	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R12	PR-CRE-03	Línea minorista	3	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	En el contrato de adhesión de préstamos existen datos incompletos o erróneos como: no existe el tipo de sistema de amortización, cláusula decima primera menciona el domicilio, jurisdicción y competencia, hace mención a la ley general de IF y en la cláusula decima quinta refleja una hora incorrecta.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R13	PR-CRE-16	Línea de microfinanzas	5	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Inconsistencia del monto de crédito entre el valor aprobado por el Comité de crédito y el desembolso.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R14	PR-CRE-45	Línea de microfinanzas	3	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Expedientes de crédito sin un adecuado análisis de los socios que mantiene pensión alimenticia versus la capacidad de pago.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R15	PR-CRE-18	Línea de microfinanzas	6	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	En la matriz aprobación no registra histórico de socios antiguos que han obtenido créditos en la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R16	PR-CRE-04	Línea de microfinanzas	4	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Expedientes de crédito sin documentos de sustento para el destino de crédito, la mayoría de créditos son otorgados como microempresa.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R17	PR-CRE-21	Línea de microfinanzas	7	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	En el análisis de crédito no registra los datos de morosidad de garantías que presenta en el sistema equifax.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R18	PR-CRE-46	Línea minorista	1	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	En el contrato de adhesión existe el porcentaje de cobro a Solca del 0.05% cuando la norma estipula el 0.5%	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R19	PR-CRE-05	Línea minorista	5	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	No existe confirmación de referencia por parte de los oficiales	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Moderado	5	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R20	PR-CRE-22	Línea minorista	8	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	No existe procesos para la recolección de información	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R21	PR-CRE-06	Línea de microfinanzas	6	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	El Comité de crédito no disponen de actas físicas para la otorgación de crédito, únicamente disponen de una hoja de control.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Comité de crédito	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R22	PR-GF-15	Línea minorista	1	2020	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Obligaciones tributarias	No existe un control de procesos para el envío de información al SRI, respecto a los anexos presentados, existe diferencias.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO

R23	PR-GF-13	Línea minorista	2	2019	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Deficiente control en los registros contables, respecto a la contabilización de seguros desgravamen y donaciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora Consejo de Vigilancia	\$ 3,690.88	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R24	PR-CRE-08	Línea de microfinanzas	7	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	No existe procesos establecidos para la concentración de créditos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R25	PR-CAP-52	Línea minorista	2	2020	Captaciones	Productivo	Captaciones	Archivo y custodia de títulos valores	Ausencia de procesos para custodia de pagarés, en la actualidad se encuentra en custodia de Jefe de Operaciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R26	PR-CAP-12	Línea minorista	8	2017	Captaciones	Productivo	Captaciones	Cancelación de certificados de depósitos a plazo fijo	No existe certificados originales de los depósitos a plazo fijo cancelado.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente Jefe de Negocios	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R27	PR-CRE-47	Línea minorista	2	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Fallas en la revisión de garantías por bienes y personas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente Jefe de Negocios Comité de Crédito	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R28	PR-CRE-50	Línea de microfinanzas	3	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Desembolso de crédito efectuado por varias personas, realizado en varios usuarios	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R29	PR-CRE-52	Línea minorista	4	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Inadecuada asignación de valores para el cobro de gestión extrajudicial	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R30	PR-CRE-28	Línea minorista	3	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Ausencia de procesos para la gestión de cobro judicial y extrajudicial	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R31	PR-CAP-25	Línea minorista	9	2018	Atención al cliente	Productivo	Captaciones	Apertura de cuentas de ahorros para socios y clientes	Incompleta documentación para aperturas de cuentas y firmas de socios	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Atención al cliente	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R32	PR-GLA-01	Línea minorista	9	2017	Cumplimiento	Apoyo	Gestión de Lavado de Activos	Gestión del Comité de Cumplimiento	Control inadecuado y seguimiento de alertas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Oficial de cumplimiento	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R33	PR-CAP-27	Línea minorista	10	2018	Atención al cliente	Productivo	Captaciones	Apertura de cuentas de ahorros para socios y clientes	Ausencia de promoción de servicios financieros y no financieros en la apertura de cuenta	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Atención al cliente	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R34	PR-CAP-29	Línea minorista	11	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Apertura de cuentas de ahorros para socios y clientes	Falta de políticas de precancelación de pólizas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO

R35	PR-GAJ-03	Línea minorista	12	2018	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Cobranza cartera judicial	Ausencia de cronogramas, periodicidad de revisión y actualización de documentos en el proceso de cobranza extrajudicial	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de Crédito y Cobranza	\$	-	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R36	PR-GF-16	Línea minorista	3	2020	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Administración de proveeduría y activos fijos	Ausencia de calificación de proveedores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R37	PR-GF-02	Línea minorista	10	2017	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Administración de proveeduría y activos fijos	No existe proceso para la identificación de proveedores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R38	PR-CRE-48	Línea minorista	2	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	No existe planificación de recuperación de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R39	PR-CRE-49	Línea minorista	2	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Pérdida de documentos y desactualizada	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Supervisor de Crédito y Cobranza	\$	-	Media	6	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R40	PR-GAJ-06	Línea minorista	1	2021	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Cobranza cartera judicial	Ineficiente coordinación con la área legal incremento de mora	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de Crédito y Cobranza	\$	-	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R41	PR-GO-02	Línea minorista	4	2019	Administrativa	Apoyo	Gestión operativa	Gestión de seguridades físicas	Los depósitos y retiro en una entidad bancaria es efectuado por cualquier empleado, sin resguardo policial	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R42	PR-GO-01	Línea minorista	5	2018	Administrativa	Apoyo	Gestión operativa	Gestión de seguridades físicas	Personal no autorizado ingresa a cualquier área de la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R43	PR-GOB-03	Línea minorista	11	2017	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Mejora Continua de Procesos	Indicadores de desempeño no definidos y procedimientos no establecidos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R44	PR-CAP-20	Línea minorista	6	2018	Atención al cliente	Productivo	Captaciones	Cierre de cuentas de ahorros	La entidad no ha establecido plazo definido para el cierre de cuentas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R45	PR-CAP-17	Línea minorista	4	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Existen certificados a plazo fijo sin firma del socio o cliente	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R46	PR-CAP-16	Línea minorista	3	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	Archivo y custodia de títulos valores	Jefe de captaciones es el custodio de los certificados a plazo fijo sin una adecuado procedimiento	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$	-	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO

R47	PR-CAP-54	Línea minorista	4	2020	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Los certificados a plazo no tienen numeración	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R48	PR-CAP-01	Línea minorista	1	2017	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	El comprobante de débito por depósito a plazo fijo no existe la firma del socio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Moderado	6	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R49	PR-CAP-60	Línea minorista	4	2021	Atención al cliente	Productivo	Captaciones	Apertura de cuentas de ahorros para socios y clientes	No actualizan los datos de los socios al menos anualmente	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R50	PR-CAP-61	Línea minorista	4	2021	Atención al cliente	Productivo	Captaciones	Apertura de cuentas de ahorros para socios y clientes	No existe expedientes de depósitos a plazo fijo que se pueda confirmar la evaluación del socio y los requisitos que establece el manual como la verificación de listas de paraísos fiscales y listas de personas expuestas políticamente – PEPS con la finalidad de conocer sus antecedentes legales.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R51	PR-GLA-01	Línea minorista	4	2021	Cumplimiento	Apoyo	Gestión de Lavado de Activos	Gestión del Comité de Cumplimiento	No existe el formulario de declaración de origen y destino de recursos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Alta	7	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R52	PR-CAP-42	Línea minorista	5	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Ingresos, egresos y cuadro de bóveda	Los valores en bóvedas son superiores a lo establecido por el Manual de Captaciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R53	PR-AIR-01	Línea minorista	2	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	Inexistencia de procesos para los límites máximos y mínimos de efectivo o fondo de cambio para cajero	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R54	PR-CAP-02	Línea minorista	2	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Ingresos, egresos y cuadro de bóveda	No existe documentos de respaldo sobre los cuadros diario de caja por los Supervisores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de operaciones	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R55	PR-AIR-04	Línea minorista	8	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	No existen límites para prevenir la concentración depósitos en pocos socios	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Media	6	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R56	PR-AIR-05	Línea minorista	9	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	No existe límites para la administración de la liquidez	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R57	PR-AIR-06	Línea minorista	10	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	No existe límite para precautelar que la entidad mantenga un nivel patrimonial que procure su sostenibilidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R58	PR-GTH-06	Línea minorista	5	2020	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Reclutamiento y selección de personal	Los empleados de la entidad no tienen una adecuada segregación de funciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Recursos Humanos	\$ -	Baja	4	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO

R59	PR-CAP-04	Línea minorista	3	2017	Captaciones	Productivo	Captaciones	Archivo y custodia de títulos valores	Inexistencia procedimientos para custodia del efectivo (pagarés, pólizas y garantías)	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerente	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R60	PR-ASS-06	Línea minorista	4	2021	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Atención de quejas y reclamos	Inexistencia una atención inmediata para quejas y reclamos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R61	PR-GF-21	Línea minorista	4	2021	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Transferencias de fondos	No existe autorización expresa del socio para la transferencia de fondos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Alta	7	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R62	PR-GF-22	Línea minorista	4	2021	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Conciliación de cuentas bancarias	Las conciliaciones bancarias son efectuadas al fin de mes, no se realiza de manera inmediata.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Alta	7	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R63	PR-GF-14	Línea minorista	6	2019	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Elaboración de estados financieros	Contabilidad para la entrega de estados financieros a Gerencia no adjunta documentos de anexos que respalden los valores.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	5	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R64	PR-GF-12	Línea minorista	11	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Control de activos fijos	Contabilidad no tiene codificado los activos fijos de la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Baja	3	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R65	PR-GTH-01	Línea minorista	4	2017	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Capacitación de personal	Los empleados no reciben capacitación de las áreas donde desempeñan sus funciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Recursos Humanos	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R66	PR-GTH-05	Línea minorista	12	2018	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Evaluación periodo de prueba	Ausencia de procedimientos para la evaluación de los empleados en periodo de prueba	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Recursos Humanos	\$ -	Media	6	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R67	PR-GTI-10	Línea minorista	4	2021	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Control de acceso a instalaciones de tecnología de información	Delito informáticos a la cuenta bancaria de la entidad	Fraude externo	Procesos	Jefe de seguridad	\$ 9,000.00	Muy Alta	9	Catastrófico	10	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R68	PR-GAJ-02	Línea minorista	2	2018	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Actualización de normativa	La normativa interna de la entidad no está actualizada conforme a las normas publicadas por el organismo de control	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R69	PR-GRI-01	Línea minorista	6	2020	Riesgos	Apoyo	Gestión de Riesgos	Riesgo operativo	Deficiencia en el control y mitigación de riesgos operativos.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R70	PR-CAP-06	Línea minorista	5	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Existe error en el ingreso de número de cuenta de ahorros del socio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO

R71	PR-CAP-62	Línea minorista	4	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Las papeles de retiro no contienen toda la información requerida en el documento	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R72	PR-CAP-57	Línea minorista	3	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Para el retiro de ahorros existe error en el número de cuenta de ahorros	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R73	PR-CAP-58	Línea minorista	3	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Las transacciones efectuadas en cajas contiene errores de valores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	3	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO
R74	PR-CRE-35	Línea minorista	7	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Deficiente proceso de colocación	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	3	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO
R75	PR-GF-05	Línea minorista	3	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Transferencias de fondos	Cheques depositados y retiro de ahorros del socio sin confirmación de la efectivización del efectivo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Baja	3	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO
R76	PR-CRE-07	Línea de microfinanzas	6	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Deficiente gestión de cobranza de cartera de crédito por segmentos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Baja	4	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R77	PR-CAP-13	Línea minorista	1	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	El reporte de cheque recibido por los socios contienen errores en el ingreso de datos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Muy Baja	1	Menor	4	BAJO	No existe	BAJO
R78	PR-CAP-15	Línea minorista	2	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Comprobantes diarios con cuentas contables erróneas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R79	PR-GTI-04	Línea minorista	5	2018	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Atención a incidentes de tecnología de información	Cuentas con encajes desbloqueas automáticamente	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ 1,500.00	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R80	PR-CRE-42	Línea minorista	8	2020	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Deficiente distribución de cobranza en los puntos de atención, lo cual, incrementa la maduración de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Alta	7	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R81	PR-CRE-09	Línea minorista	7	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Deficiente distribución de cobranza en los puntos de atención, lo cual, incrementa la maduración de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Alta	7	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R82	PR-CAP-59	Línea minorista	3	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Ingreso de billetes falsos por desconocimiento de cajeras	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 10.00	Media	6	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO

R83	PR-CRE-51	Línea minorista	3	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Reversos de transacciones con errores, debido a la digitalización	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	6	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R84	PR-CAP-56	Línea minorista	1	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Error en la apertura de cuenta por certificados de aportación	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R85	PR-CRE-37	Línea minorista	8	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	En la hoja de inspección existen valores de los bienes sobrevalorados	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R86	PR-CRE-19	Línea de microfinanzas	6	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	En el análisis de crédito, existe errores en la calificación del socio versus la reportada con Equifax	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R87	PR-ASS-01	Línea minorista	8	2017	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Atención de quejas y reclamos	Información confidencial entregada a terceras personas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Media	6	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R88	PR-CAP-22	Línea minorista	8	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Cierres diarios con errores en los procesos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R89	PR-GF-11	Línea minorista	9	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Asignación de cuentas contables con error	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R90	PR-CRE-25	Línea de microfinanzas	10	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos otorgados con garantía pignorada, los cuales, no registra depósitos a plazo fijo endosados a nombre de la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	5	Critico	7	ALTO	No existe	ALTO
R91	PR-GTI-01	Línea minorista	9	2017	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Evaluación y adquisición de Software	Adquisición de sistemas contables e informáticos no aptos para la intermediación financiera	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ 8,000.00	Muy Baja	2	Moderado	6	MEDIO	No existe	MEDIO
R92	PR-GTI-02	Línea minorista	9	2017	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Administración de base de datos	Envío de información sin confirmación de validación a los organismos de control	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R93	PR-GF-19	Línea minorista	1	2021	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Ingreso de asientos contables ya registrados automáticamente	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R94	PR-GF-20	Línea minorista	1	2021	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Cheques girados a los socios con errores en las firmas autorizadas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO

R95	PR-GTI-09	Línea minorista	1	2021	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Control de acceso a instalaciones de tecnología de información	Procesos automáticos con error de los cierres y aperturas del día	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Critico	7	ALTO	No existe	ALTO
R96	PR-CRE-39	Línea minorista	9	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Inobservancia a los procedimientos y políticas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Alta	7	Critico	7	CRITICO	No existe	CRITICO
R97	PR-CAP-30	Línea minorista	11	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	La señora Curay Supe María Regina con número de cta. 2094 reclama el valor de USD 20.00, siendo su depósito total de USD 40.00 en la cuenta de ahorros	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 40.00	Media	5	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R98	PR-CAP-63	Línea minorista	4	2021	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	La socia Quinapanta María cta. 585 indica que existen retiros no autorizados	Fraude interno	Procesos	Jefe de negocios	\$ 500.00	Baja	3	Critico	7	MEDIO	No existe	MEDIO
R99	PR-AIR-02	Línea minorista	2	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	Inexistencia de procesos para los límites máximos y mínimos de fondo de cambio y bóveda	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Critico	7	ALTO	No existe	ALTO
R100	PR-AIR-03	Línea minorista	5	2018	Administrativa	Gobernantes	Administración Integral de Riesgos	Administración Integral de Riesgos	Portafolio de procesos no definidos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Critico	8	ALTO	No existe	ALTO
R101	PR-ASS-02	Línea minorista	6	2018	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Actualización de datos	Información de los socios con errores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R102	PR-GF-18	Línea minorista	10	2020	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Cheques girados a los socios con errores en fechas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R103	PR-GF-03	Línea minorista	11	2017	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Cheques girados a los socios con errores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R104	PR-CRE-31	Línea minorista	5	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Seguimiento de crédito	No existe expedientes de créditos cancelados	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R105	PR-CRE-32	Línea minorista	6	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	No existe igualdad de criterios para la recepción de expedientes	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Muy Alta	9	Menor	3	ALTO	No existe	ALTO
R106	PR-CRE-36	Línea minorista	7	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	No existe confirmación de referencia por parte de los oficiales	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Alta	8	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO

R107	PR-CRE-40	Línea minorista	10	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Sistema de Equifax sin servicio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	4	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R108	PR-CRE-23	Línea minorista	8	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Endoso de pagarés para entidades financieras con errores en el contenido de endoso	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	4	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R109	PR-CRE-12	Línea minorista	12	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de cobranza	Deficiente metodología para la recuperación de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R110	PR-ASS-03	Línea minorista	9	2018	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Atención de quejas y reclamos	Deficiente atención inmediata para quejas y reclamos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R111	PR-ASS-04	Línea minorista	10	2018	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Actualización de datos	Créditos concesionado sin una adecuada actualización de datos en el sistema financiero	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 12,178.30	Alta	7	Catastrófico	10	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R112	PR-CRE-53	Línea minorista	4	2021	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos concesionados con alto nivel de sobreendeudamiento y documentación incompleta, el cual, genera provisiones y castigo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 43,576.05	Alta	7	Catastrófico	10	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R113	PR-CRE-44	Línea minorista	11	2020	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos concesionados a socios que registran atrasos en otras entidades financieras y la existencia convenios de pagos.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 7,084.10	Alta	7	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R114	PR-CRE-01	Línea minorista	1	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos con error de duplicación en el desembolso	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	5	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R115	PR-CAP-46	Línea minorista	8	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Ingreso manual de valores por gestión de cobranza extrajudicial genera errores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	8	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R116	PR-CAP-48	Línea minorista	9	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Cierres diarios no firmados e impresos al fin del día	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	4	Insignificante	2	BAJO	No existe	BAJO
R117	PR-CAP-33	Línea minorista	1	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Cancelación de dividendos a otro número de operación de crédito	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R118	PR-CAP-49	Línea minorista	11	2019	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Inexistencia de procedimientos para la pre cancelación de depósito a plazo fijo antes de la fecha pactada	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO

R119	PR-CAP-19	Línea minorista	5	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	Cancelación de certificados de depósitos a plazo fijo	Incumplimiento a las políticas de pre cancelación de depósitos a plazo fijo bajo ciertas condiciones	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Muy Alta	9	Menor	3	ALTO	No existe	ALTO
R120	PR-GF-01	Línea minorista	2	2017	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Comprobantes contables diarios con error en digitalización valores	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	5	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R121	PR-GOB-05	Línea minorista	6	2018	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Gestión de Consejo de Administración	Deficiente conocimientos de normas por parte de los directivos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R122	PR-GTH-04	Línea minorista	8	2018	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Capacitación de personal	Empleados no capacitados	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de recursos humanos	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R123	PR-GCI-05	Línea minorista	9	2018	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Custodia y archivo de entregables	No existe cuadros de caja del responsable de bóveda	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de operaciones	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R124	PR-GCI-09	Línea minorista	12	2020	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Custodia y archivo de entregables	No existe respaldo de la salida de documentos de bóveda	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Alta	7	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R125	PR-GAJ-05	Línea minorista	8	2020	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Providencias judiciales	No da lectura de pagare en el juzgado	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Asesoría jurídica	\$ 800.00	Baja	4	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R126	PR-PL-02	Línea minorista	1	2019	Administrativa	Gobernantes	Planificación	Ejecución y evaluación de plan operativo anual y presupuesto	Diferencias entre los presupuestado y ejecutado	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Consejo de vigilancia	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R127	PR-CAP-36	Línea minorista	2	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Incorrecto manejo de caja chica	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 30.00	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R128	PR-CAP-43	Línea minorista	5	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Deficiente control en las ventanillas, no existe el faltante USD 20.00 por error	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 20.00	Media	6	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R129	PR-CAP-50	Línea minorista	12	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	No registra el depósito de dos socios de la cuenta de ahorros 221 y 2094	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R130	PR-CAP-28	Línea minorista	10	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Sobrante en el cuadro de caja	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 8.50	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO

R131	PR-CAP-05	Línea minorista	4	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Registro incorrecto en pago Ágil por servicio Yambal por USD 300 cuando era USD 200.00	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 300.00	Baja	4	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R132	PR-CAP-31	Línea minorista	11	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Cuadre de caja refleja faltante de USD 5	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 5.00	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R133	PR-CAP-32	Línea minorista	12	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Deposito efectuado de USD 500 por USD 2500	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 2,500.00	Baja	3	Moderado	6	MEDIO	No existe	MEDIO
R134	PR-CAP-14	Línea minorista	1	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Registra faltantes en caja por deudas momentáneas prestadas a los empleados	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 120.00	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R135	PR-CAP-55	Línea minorista	6	2020	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Se efectúa depósitos en la primera cuenta del socio siendo el depósito en la segunda cuenta	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	3	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R136	PR-CAP-07	Línea minorista	5	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Depósito de USD 100.00 a socio incorrecto	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Jefe de negocios	\$ 100.00	Baja	4	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R137	PR-GAJ-04	Línea minorista	6	2019	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Actualización de normativa	Anticipo de pago de interés pactado a la fecha de vencimiento de depósito a plazo fijo, sin un adecuado análisis económico de la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Alta	7	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R138	PR-CRE-29	Línea minorista	3	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Crédito otorgado a un segmento equivocado	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	6	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R139	PR-CAP-40	Línea minorista	4	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	La papeleta de retiro existen tachones en fechas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	6	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R140	PR-CAP-37	Línea minorista	2	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Faltante en caja matriz de USD 40.00 no se encuentra el error	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 40.00	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R141	PR-GF-04	Línea minorista	2	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Cheques devueltos por la entidad bancaria por endoso incorrecto y retirados en las cuentas de ahorros de los socios	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R142	PR-CRE-02	Línea minorista	1	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Datos de los socios que reflejan en el expediente de crédito no coinciden con los registrados en el sistema	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO

R143	PR-GCI-01	Línea minorista	1	2017	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	Hurto en la oficina matriz	Fraude externo	Procesos	Gerencia	\$ 500.00	Muy Baja	2	Crítico	8	MEDIO	No existe	MEDIO
R144	PR-CRE-15	Línea minorista	4	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Se cancela la totalidad de crédito vigente en lugar del vencido	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Baja	3	Menor	3	BAJO	No existe	BAJO
R145	PR-CAP-08	Línea minorista	5	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Faltante en caja por USD 500.00, debido que se entrega un valor superior al solicitado por el socio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 500.00	Baja	4	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R146	PR-CAP-53	Línea minorista	2	2020	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Billete falso en la entrega de dinero para bóveda	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ -	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R147	PR-CAP-03	Línea minorista	2	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Socio indica que se entregó un billete falso	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Cajera	\$ 10.00	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R148	PR-CAP-44	Línea minorista	5	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Se efectuó un depósito por USD 20 siendo de USD 50	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 50.00	Baja	4	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R149	PR-CAP-10	Línea minorista	6	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	No se realizó el depósito por USD 200.00 papeleta sin posteo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 200.00	Baja	4	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R150	PR-CAP-41	Línea minorista	4	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Retiro de ahorros sin autorización del socio	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R151	PR-CRE-33	Línea minorista	6	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Crédito cancelado con cheque girado sin cobrar en el banco	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 100.00	Baja	4	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R152	PR-CAP-21	Línea minorista	6	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	En el arqueo de ventanillas se evidencia un billete por la denominación de USD 20.00 demás	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 20.00	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R153	PR-GCI-02	Línea minorista	8	2017	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	El usuario de servipagos corresponde a un empleado desvinculado	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R154	PR-CAP-23	Línea minorista	8	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	CANCELACIÓN de certificados de depósitos a plazo fijo	No se descontó el interés anticipado por depósito a plazo fijo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ 320.00	Baja	4	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO

R155	PR-CAP-26	Línea minorista	9	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	Cancelación de certificados de depósitos a plazo fijo	No se realizó el pago de interés por depósito a plazo fijo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Baja	4	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R156	PR-GF-09	Línea minorista	6	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Obligaciones tributarias	Inconsistencia entre los valores declarados al SRI y registrados en contabilidad de la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ -	Media	6	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R157	PR-GCI-08	Línea minorista	3	2020	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	Transferencia de cuenta a socio incorrecto, solicitó la anulación	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	4	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R158	PR-CRE-10	Línea minorista	9	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	El nombre del usuario que concesionó el crédito es el incorrecto	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Alta	8	Menor	3	ALTO	No existe	ALTO
R159	PR-CAP-38	Línea minorista	2	2019	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Depósito a plazo fijo efectuado por error	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Baja	3	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R160	PR-CRE-41	Línea minorista	6	2020	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Crédito concedido a personas con discapacidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 600.00	Baja	3	Catastrófico	10	ALTO	No existe	ALTO
R161	PR-CAP-45	Línea minorista	5	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Duplicación de depósito por el valor de USD 50	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 50.00	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R162	PR-GTI-06	Línea minorista	3	2019	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Inventario y control de hardware y software	No funciona las cámaras de seguridad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Baja	4	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R163	PR-CAP-18	Línea minorista	4	2018	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Fajo de dinero incompleto porque en el último momento entrego dinero a un empleado de trabajo, transacción que será efectuada el siguiente día	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRITICO	No existe	CRITICO
R164	PR-GCI-03	Línea minorista	10	2017	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	Deposito con error porque la papeleta no es clara	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R165	PR-CRE-13	Línea minorista	2	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Reverso de crédito por ingreso de fechas incorrectas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Baja	4	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R166	PR-CRE-17	Línea minorista	5	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Crédito concedido con error en la segmentación	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO

R167	PR-CRE-20	Línea minorista	6	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Generación de crédito sin que los socios firmen el mismo día	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	6	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R168	PR-CAP-51	Línea minorista	1	2020	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Licitud de fondos sin datos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Alta	8	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R169	PR-CRE-11	Línea minorista	11	2017	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	No existe control diario de los dineros cheques entregados por los socios que tienen crédito	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Muy Alta	9	Crítico	7	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO
R170	PR-CRE-34	Línea minorista	6	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos otorgados con garantía personal que registra atrasos constantes	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Media	5	Crítico	7	ALTO	No existe	ALTO
R171	PR-CAP-47	Línea minorista	8	2019	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Descuadre de caja por monto incorrecto en depósito a plazo fijo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ -	Baja	3	Menor	3	BAJO	No existe	BAJO
R172	PR-GO-04	Línea minorista	10	2019	Administrativa	Apoyo	Gestión operativa	Gestión de seguridades físicas	No existe un guardia de seguridad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de seguridad	\$ -	Alta	8	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R173	PR-GTI-08	Línea minorista	5	2019	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	No existe pistas de auditoría informática para identificar al usuario que efectuó las actualizaciones de información del socio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R174	PR-CAP-24	Línea minorista	8	2018	Captaciones	Productivo	Captaciones	Apertura de certificados de depósitos a plazo fijo	Registro de depósitos a plazo fijo con plazo menor al pacto con el socio	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$ -	Baja	4	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R175	PR-GTH-02	Línea minorista	12	2017	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Capacitación de personal	Personal no conoce las actividades que está su cargo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de recursos humanos	\$ -	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R176	PR-GCI-06	Línea minorista	9	2018	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	En bóveda existe monto altos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Media	5	Moderado	5	ALTO	No existe	ALTO
R177	PR-CRE-26	Línea minorista	10	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Concesión de créditos sin efectuar las garantías	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Alta	7	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R178	PR-GCI-07	Línea minorista	11	2018	Administrativa	Apoyo	Gestión de Control Interno	Control de cajas	Retiros de cuentas de ahorros, con firmas falsificadas	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 300.00	Media	6	Catastrófico	10	CRÍTICO	No existe	CRÍTICO

R179	PR-ASS-05	Línea minorista	2	2020	Atención al cliente	Productivo	Atención y servicio al cliente/socio	Atención de quejas y reclamos	Retraso de contestación de oficios emitidos por los socios por reclamos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$ -	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R180	PR-CAP-09	Línea minorista	5	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	El socio retira el dinero de ventanilla y después de unas horas regresa aduciendo que le entregaron un billete falso de USD 20.00	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Cajera	\$ 20.00	Media	5	Moderado	6	ALTO	No existe	ALTO
R181	PR-CAP-34	Línea minorista	1	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	El socio cancela un dividendo de crédito vigentes por el valor de USD 256.00, la tabla de amortización indica 286	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 286.00	Media	5	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO
R182	PR-GTI-05	Línea minorista	2	2019	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Administración de base de datos	Envío de información a los organismos de control de forma tardía	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$ -	Baja	4	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R183	PR-CAP-39	Línea minorista	3	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Posteo de papeleta de retiro de otra transacción por el valor de USD 150.00	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de negocios	\$ 150.00	Baja	4	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R184	PR-CAP-35	Línea minorista	1	2019	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Sobrante de caja apropiado por el cajero	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Cajera	\$ 20.00	Baja	4	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R185	PR-CRE-27	Línea minorista	12	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Incumplimiento a lo establecido en el manual de crédito	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ -	Alta	8	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R186	PR-CAP-11	Línea minorista	6	2017	Cajas	Productivo	Captaciones	Recaudación y entrega de dinero al socio	Se realizan depósitos con valores inferiores al entregado por los socios	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio	Procesos	Jefe de negocios	\$ -	Baja	4	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R187	PR-GF-06	Línea minorista	3	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Obligaciones tributarias	Sanciones y multas tributarias por incumplimiento a la normativa, respecto a la facturación electrónica	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ 500.00	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R188	PR-GF-07	Línea minorista	5	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Obligaciones tributarias	Sanciones y multas por envío de declaraciones y anexos, de forma tardía	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ 182.08	Baja	3	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R189	PR-CRE-24	Línea minorista	8	2018	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Créditos otorgados a socios con adulteramiento en las cédulas de identidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Supervisor de créditos y cobranzas	\$ 6,000.00	Muy Baja	2	Catastrófico	10	MEDIO	No existe	MEDIO
R190	PR-GF-17	Línea minorista	9	2020	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Conciliación de cuentas bancarias	Pérdidas económicas por falta de confirmación de efectivización de cheques depositados en entidades bancarias, socios efectuaron retiros	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$ 3,500.00	Baja	3	Crítico	8	ALTO	No existe	ALTO

R191	PR-CRE-30	Línea minorista	4	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Pérdida de expedientes por falta de espacio físico en la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Negocios	\$	-	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R192	PR-GO-03	Línea minorista	4	2019	Administrativa	Apoyo	Gestión operativa	Gestión de seguridades físicas	Corto circuito en la instalación por mantenimiento de puertas	Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información	Procesos	Jefe de Seguridad	\$	-	Muy Baja	2	Moderado	5	MEDIO	No existe	MEDIO
R193	PR-GTI-07	Línea minorista	3	2019	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	El sistema contable DATABOX, no genera de manera automática el formulario de declaración de licitud de fondos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$	-	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R194	PR-CRE-38	Línea minorista	8	2019	Crédito	Productivo	Crédito	Gestión de crédito	Pre cancelación de operaciones de crédito	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$	-	Muy Alta	9	Moderado	5	CRITICO	No existe	CRITICO
R195	PR-GOB-06	Línea minorista	6	2018	Administrativa	Gobernantes	Gobierno cooperativo	Elección de vocales para Consejo de Administración	No existe la evaluación constante a los consejos y asambleístas respecto a los requisitos que deben cumplir para llevar a cabo su labor	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Auditoria externa de Consejo de vigilancia	\$	-	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R196	PR-GAJ-01	Línea minorista	3	2017	Jurídico	Apoyo	Asesoría jurídica	Actualización de normativa	Inexistencia de Manual de procesos	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Gerencia	\$	-	Media	5	Menor	3	MEDIO	No existe	MEDIO
R197	PR-GF-08	Línea minorista	5	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	La efectivización de cheques depositado por los socios no tiene uniformidad de tiempo	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$	-	Muy Alta	9	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R198	PR-GTI-03	Línea minorista	2	2018	Sistemas	Apoyo	Gestión de tecnología de información	Administración de base de datos	Retraso en envió de estructuras al organismo de control	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de Seguridad	\$	-	Media	5	Menor	4	MEDIO	No existe	MEDIO
R199	PR-GF-10	Línea minorista	6	2018	Financiero	Apoyo	Gestión Financiera	Contabilización y Registro	Números asientos contables manuales	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Contadora	\$	-	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO
R200	PR-GTH-07	Línea minorista	8	2020	Recursos humanos	Apoyo	Gestión de talento humano	Capacitación de personal	El personal no conoce los planes de contingencia y continuidad del negocio que dispone la entidad	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.	Procesos	Jefe de recursos humanos	\$	-	Media	6	Menor	4	ALTO	No existe	ALTO

Anexo 4. Estados financieros mayo 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA.

Agencia: CONSOLIDADO Fecha: 31-may.-2021

BALANCE GENERAL (PROVISIONAL)

ACTIVOS

4,939,138.51

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
11	FONDOS DISPONIBLES				512,563.31
1101	CAJA			33,043.66	
110110	CAJA CHICA		260.08		
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS			479,411.65	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		460,075.06		
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO			108.00	
110401	CHEQUES DEL PAIS		108.00		
13	INVERSIONES				220,000.00
1301	INVERSIONES NEGOCIAR SECT.PRIVADO			220,000.00	
130155	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		40,000.00		
130160	DE 91 A 180 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		180,000.00		
14	CARTERA DE CREDITOS				3,304,390.00
1402	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO POR VENCER			109,061.40	
140205	DE 1 A 30 DIAS		5,766.15		
140210	DE 31 A 90 DIAS		21,824.12		
140215	DE 91 A 180 DIAS		15,545.18		
140220	DE 181 A 360 DIAS		27,611.33		
140225	DE MAS DE 360 DIAS		38,314.62		
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER			3,210,498.23	
140405	DE 1 A 30 DIAS		202,652.55		
140410	DE 31 A 90 DIAS		340,775.83		
140415	DE 91 A 180 DIAS		448,627.10		
140420	DE 181 A 360 DIAS		752,803.33		
140425	DE MAS DE 360 DIAS		1,465,639.42		
1426	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES			10,366.53	
142605	DE 1 A 30 DIAS		205.03		
142610	DE 31 A 90 DIAS		309.27		
142615	DE 91 A 180 DIAS		324.09		
142620	DE 181 A 360 DIAS		696.31		
142625	DE MAS DE 360 DIAS		8,831.83		
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES			222,374.67	
142805	DE 1 A 30 DIAS		20,892.57		
142810	DE 31 A 90 DIAS		29,317.45		
142815	DE 91 A 180 DIAS		24,771.02		
142820	DE 181 A 360 DIAS		40,703.29		
142825	DE MAS DE 360 DIAS		106,690.34		
1450	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA			91.95	
145010	DE 31 A 90 DIAS		46.89		
145015	DE 91 A 180 DIAS		44.06		
145025	DE MAS DE 270 DIAS		1.00		
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA			47,801.62	
145210	DE 31 A 90 DIAS		10,214.07		
145215	DE 91 A 180 DIAS		13,950.38		
145220	DE 181 A 360 DIAS		10,840.99		
145225	DE MAS DE 360 DIAS		12,796.18		
1468	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA			2.00	
146825	DE MAS DE 360 DIAS		2.00		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)			(295,806.40)	
149910	(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)		(34,855.08)		
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)		(259,406.64)		
149989	(PROVISIÓN GÉNÉRICA VOLUNTARIA)		(1,544.68)		
16	CUENTAS POR COBRAR				96,436.76
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS			46,578.51	
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO		954.46		
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO		45,624.05		
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS			1,035.78	
161430	GASTOS JUDICIALES		1,035.78		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			53,481.71	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA.

Agencia: CONSOLIDADO Fecha: 31-may.-2021

BALANCE GENERAL (PROVISIONAL)

169090	OTRAS		53,481.71		
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)			(4,659.24)	
169905	(PROVISION PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR)		(867.99)		
169910	(PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)		(3,791.25)		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				800,518.10
1801	TERRENOS			239,496.00	
180101	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	239,496.00			
1802	EDIFICIOS			480,701.86	
180201	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	480,701.86			
1804	OTROS LOCALES			15,201.42	
180401	ADECUACIONES LOCALES	15,201.42			
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA			40,865.77	
180501	MUEBLES DE OFICINA	28,843.58			
180502	EQUIPOS DE OFICINA	12,022.19			
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION			26,451.99	
180605	EQUIPOS DE COMPUTO	26,451.99			
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE			36,390.00	
180705	VEHICULOS	36,390.00			
1890	OTROS			7,274.81	
189003	RÓTULOS Y PANCARTAS	3,776.00			
189004	OTROS ACTIVOS	3,498.81			
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)			(45,863.75)	
189905	(EDIFICIOS)	(3,462.70)			
189910	(OTROS LOCALES)	(63.34)			
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	(15,366.53)			
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	(8,619.39)			
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	(16,667.00)			
189940	(OTROS)	(1,684.79)			
19	19 OTROS ACTIVOS				5,230.34
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES			150.00	
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	150.00			
1905	GASTOS DIFERIDOS			1,324.80	
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	1,316.40			
190525	GASTOS DE ADECUACION	650.00			
190599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(641.60)			
1990	OTROS			5,108.76	
199010	OTROS IMPUESTOS	2,558.76			
199015	DEPOSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES	2,550.00			
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)			(1,353.22)	
199990	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS)	(1,353.22)			
			Total	4,939,138.51	4,939,138.51
					4,939,138.51

PASIVOS

4,079,526.57

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				3,612,838.72
2101	DEPOSITOS A LA VISTA			500,417.98	
210135	DEPOSITOS DE AHORRO		500,309.98		
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR		108.00		
2103	DEPOSITOS A PLAZO			3,111,231.37	
210305	DE 1 A 30 DIAS		263,149.76		
210310	DE 31 A 90 DIAS		576,342.51		
210315	DE 91 A 180 DIAS		851,580.43		
210320	DE 181 A 360 DIAS		1,299,250.90		
210325	DE MAS DE 361 DIAS		120,899.69		
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS			1,189.37	
22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS				439.00
2203	OPERACIONES POR CONFIRMAR			439.00	
25	CUENTAS POR PAGAR				114,461.38
2501	INTERESES POR PAGAR			89,948.42	
250105	DEPOSITOS A LA VISTA		142.56		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA.

Agencia: CONSOLIDADO Fecha: 31-may.-2021

BALANCE GENERAL (PROVISIONAL)

250115	DEPOSITOS A PLAZO		89,532.59		
250135	OBLIGACIONES FINANCIERAS		273.27		
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			11,935.36	
250305	REMUNERACIONES		6,457.42		
250310	BENEFICIOS SOCIALES		3,779.59		
250315	APORTES AL IESS		1,294.28		
250320	FONDO DE RESERVA IESS		46.65		
250390	OTRAS		357.42		
2504	RETENCIONES			3,283.86	
250405	RETENCIONES FISCALES		3,277.69		
250490	OTRAS RETENCIONES		6.17		
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS			379.39	
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS		379.39		
2506	PROVEEDORES			2,153.91	
250690	PROVEEDORES VARIOS		2,153.91		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			6,760.44	
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS		4,333.00		
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		2,427.44		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				351,787.47
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO			351,787.47	
260605	DE 1 A 30 DIAS		38,174.08		
260610	DE 31 A 90 DIAS		62,216.13		
260615	DE 91 A 180 DIAS		50,846.76		
260620	DE 181 A 360 DIAS		58,455.10		
260625	DE MAS DE 360 DIAS		142,095.40		
		Total	4,077,898.20	4,079,526.57	4,079,526.57

PATRIMONIO

849,526.44

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
31	CAPITAL SOCIAL				371,887.89
3103	APORTES DE SOCIOS			371,887.89	
310305	CERTIFICADOS DE SOCIOS		371,887.89		
33	RESERVAS				307,108.92
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL			253,420.06	
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE		241,249.27		
330115	DONACIONES		12,170.79		
3303	ESPECIALES			53,688.86	
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES		53,281.08		
330390	OTRAS		407.78		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES				4,304.56
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES			4,304.56	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES				166,225.07
3501	SUPERAVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS			166,225.07	
		Total	683,301.37	849,526.44	849,526.44

TOTAL PASIVO + PATRIMONIO: \$4,929,053.01**UTILIDAD: \$10,085.50**

Gerente

Consejo Vigilancia

Contador

Consejo Administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA.

Agencia: CONSOLIDADO Fecha: 31-may.-2021

BALANCE DE RESULTADOS (PROVISIONAL)

GASTOS

330,340.42

Código	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
41	INTERESES CAUSADOS				140,579.73
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			132,020.32	
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO		1,781.48		
410130	DEPÓSITOS A PLAZO		130,238.84		
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS			8,559.41	
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO		8,559.41		
44	PROVISIONES				64,259.91
4402	CARTERA DE CRÉDITOS			64,259.91	
440220	CRÉDITO DE CONSUMO		8,318.07		
440240	MICROCRÉDITO		55,941.84		
45	GASTOS DE OPERACIÓN				125,500.78
4501	GASTOS DE PERSONAL			40,754.40	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES		22,556.51		
450110	BENEFICIOS SOCIALES		4,696.95		
450120	APORTES AL IESS		3,457.20		
450135	FONDO DE RESERVA IESS		1,315.57		
450190	OTROS		8,728.17		
4502	HONORARIOS			27,492.10	
450205	DIRECTORES		238.25		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES		27,253.85		
4503	SERVICIOS VARIOS			30,580.25	
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES		62.01		
450310	SERVICIOS DE GUARDIANÍA		44.80		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		12,803.49		
450320	SERVICIOS BÁSICOS		3,499.52		
450330	ARRENDAMIENTOS		10,489.05		
450390	OTROS SERVICIOS		3,681.38		
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS			5,909.39	
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES		5,909.39		
4505	DEPRECIACIONES			9,900.25	
450515	EDIFICIOS		3,462.70		
450520	OTROS LOCALES		63.34		
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		1,391.89		
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		1,528.46		
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE		3,032.50		
450590	OTROS		421.36		
4506	AMORTIZACIONES			208.11	
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN		181.02		
450630	GASTOS DE ADECUACIÓN		27.09		
4507	OTROS GASTOS			10,656.28	
450705	SUMINISTROS DIVERSOS		8,594.51		
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		1,578.48		
450790	OTROS		483.29		
		Total	357,594.27	330,340.42	330,340.42

INGRESOS

340,425.89

Código	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				325,495.00
5101	DEPÓSITOS			15.33	
510110	DEPÓSITOS EN INST FINAN E INSTITUCIONES DEL SECTOR FIN POPULAR Y		15.33		
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES			665.68	
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		665.68		
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS			324,813.99	
510410	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO		5,548.92		
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO		311,419.83		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA.

Agencia: CONSOLIDADO Fecha: 31-may.-2021

BALANCE DE RESULTADOS (PROVISIONAL)

510450	DE MORA		7,845.24		
54	INGRESOS POR SERVICIOS				13,632.26
5490	OTROS SERVICIOS			13,632.26	
549005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO		13,632.26		
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES				1,298.63
5590	OTROS			1,298.63	
559045	COMISION SERVIPAGOS		1,136.18		
559090	OTROS		162.45		
		Total	340,425.89	340,425.89	340,425.89

TOTAL UTILIDAD: \$10,085.47

Gerente

Consejo Vigilancia

Contador

Consejo Administración