



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

IMPACTO DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS PERSONAS EN LA RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

Línea de Investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autor:

Frank Jacobo Ramírez Zamora

Directora:

Mg. Diana Andrea Rosero Jiménez

Ambato – Ecuador

Octubre 2023

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

Tema:

IMPACTO DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS PERSONAS EN LA
RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Línea de Investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autor:

Frank Jacobo Ramírez Zamora

Diana Andrea Rosero Jiménez, Eco. Mg.

CALIFICADOR

f. 

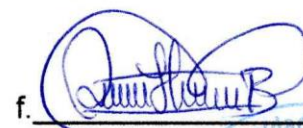
Franklin Rodrigo Pacheco Rodríguez, Ing.Mg.

CALIFICADOR

f. 

Elva Aidee Llerena Barreno, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD

OFICINA DE POSGRADOS

f. 


Hugo Rogelio Altamirano Villarreal, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 


Ambato – Ecuador
Octubre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **FRANK JACOBO RAMÍREZ ZAMORA**, con cédula de ciudadanía **1804499216**, autor del trabajo de graduación titulado: "IMPACTO DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS PERSONAS EN LA RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS", previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la oficina de **POSGRADOS**.

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

Ambato, octubre 2023



Frank Jacobo Ramírez Zamora

CC. 1804499216

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por ser quien me ha bendecido en muchos aspectos de mi vida; además, porque gracias a él he alcanzado muchas metas propuestas, tanto en el ámbito personal y profesional.

A mi hijo Frank Sebastián, porque se ha constituido en la fuente de inspiración para plantearme nuevos retos y tratar de ser el mejor ejemplo para él.

A mi esposa Joselyn Paola Riofrio por demostrarme su apoyo incondicional, y por enseñarme que pese a las adversidades siempre hay una segunda oportunidad.

A mis amados padres Mecías y Cristina por haberme inculcado desde pequeño los principios y valores más importantes de este mundo como son: el amor, el respeto y la honradez.

Frank

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la guía espiritual para tomar las decisiones correctas y vencer todas las dificultades, que se han presentado en este proceso académico.

A mis maestros de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por compartir sus valiosos conocimientos y experiencias profesionales.

A mi directora Mg. Diana Andrea Rosero Jiménez, por su valioso tiempo dedicado a la guía y supervisión del desarrollo del presente trabajo de investigación.

También, mi profundo agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., por haberme brindado la facilidad de acceder a la información requerida para el desarrollo de la investigación, de manera especial al Ing. Estuardo Paredes y al Dr. Segundo Salazar por incentivar al crecimiento profesional del talento humano de la organización.

RESUMEN

La investigación que se realiza es necesaria para la evaluación de la gestión del riesgo operativo en el factor personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., dado que, es de suma importancia que las instituciones financieras administren adecuadamente sus riesgos financieros, a través de la identificación, medición, priorización, control, mitigación, transferencia, monitoreo y comunicación oportuna de los posibles eventos de riesgo.

Al respecto, el objetivo general consiste en evaluar el impacto del riesgo operativo factor personas, en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., para la verificación del adecuado funcionamiento del sistema de control interno en la organización.

La metodología que se emplea es de tipo cuantitativa, porque ayudó a recolectar y analizar los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, así también, se emplea una investigación descriptiva explicativa que se apoya en el análisis documental, en la recolección de la información y en el análisis e interpretación de los datos obtenidos. Al final de la investigación, se espera generar información que apoye al proceso de toma de decisiones, orientados a reducir el impacto financiero de los eventos de riesgo operativo en el factor personas en la rentabilidad de la cooperativa objeto de estudio, evidenciándose así, las políticas de control interno que no funcionan adecuadamente.

Palabras claves: riesgo operativo, rentabilidad, deficiencias, impacto financiero.

ABSTRACT

The research that is carried out is necessary for the evaluation of the operational risk management in people factor of the San Francisco Ltda. Savings and Credit Cooperative, given that it is of utmost importance that financial institutions adequately manage their financial risks, through identification, measurement, prioritization, control, mitigation, transfer, monitoring and timely communication of possible risk events.

In this regard, the general objective is to evaluate the impact of the operational risk factor people, in the profitability of the San Francisco Ltda. Savings and Credit Cooperative, for the verification of proper functioning on the internal control system in the organization.

The methodology used is quantitative, because it helped to collect and analyze the data to refine the research questions or reveal new questions in the interpretation process, as well as an explanatory descriptive research that is supported by documentary analysis, in the collection of information and in the analysis and interpretation of the obtained data. At the end of the investigation, it is expected to generate information that supports the decision-making process, aimed at reducing the financial impact of operational risk events on the people factor in the profitability of the under studied Cooperative, thus evidencing the policies of internal control that do not work properly.

Keywords: operational risk, cost effectiveness, deficiencies, financial impact.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Origen y evolución de la administración de los riesgos bancarios para la toma de decisiones	6
1.2. Riesgo operativo	11
1.3. Rentabilidad	27
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	31
2.1. Tipo de estudio.....	31
2.2. Alcance de la investigación	31
2.3. Métodos	33
2.4. Técnicas e instrumentos	46
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
3.1. Análisis de información	48
3.2. Impacto de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda.....	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable	21
Tabla 2. Factores de riesgo.....	22
Tabla 3. Niveles de riesgo.....	23
Tabla 4. Mapa de riesgo y acciones para priorizar los riesgos inherentes	24
Tabla 5. Tipo de controles en función de los niveles de riesgo.....	25
Tabla 6. Población	33
Tabla 7. Eventos de riesgo.....	36
Tabla 8. Factores y criterios de riesgo de empleado - Contraparte	37
Tabla 9. Criterios y Subcriterios de riesgo - Contraparte	37
Tabla 10. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Contraparte	38
Tabla 11. Perfil de riesgo – Contraparte empleado	39
Tabla 12. Criterios y Subcriterios de riesgo - Canal	40
Tabla 13. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Canal	41
Tabla 14. Perfil de riesgo – Canal empleado.....	41
Tabla 15. Criterios y Subcriterios de riesgo - Producto.....	42
Tabla 16. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Producto.....	42
Tabla 17. Perfil de riesgo – Producto empleado.....	43
Tabla 18. Criterios y Subcriterios de riesgo - Zona.....	44
Tabla 19. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Zona.....	44
Tabla 20. Perfil de riesgo – Zona empleado.....	45
Tabla 21. Socios por agencia.....	48
Tabla 22 Nivel de educación de empleados.....	49
Tabla 23 Personal por agencia	51
Tabla 24. Ingresos 2020	52
Tabla 25. Gastos 2020.....	53
Tabla 26. Principales causas de la gestión de riesgo operativo	55
Tabla 27 Matriz de evaluación de riesgo.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Eventos de riesgos operativos	16
---	----

INTRODUCCIÓN

Para abordar el tema del riesgo operativo y la rentabilidad, se revisa la bibliografía respecto al tema que aborda la problemática a nivel de tiempo y espacio. La actividad de intermediación financiera a lo largo de la historia, el sector bancario ha estado dedicado a la captación de recursos del público, y a su vez, dichos recursos los han vuelto a colocar en préstamos destinados a financiar actividades económicas y solventar las necesidades financieras de la población, a esto, se lo denomina intermediación financiera.

De esta manera, el sector financiero constituye un pilar fundamental en la economía mundial, porque su actividad principal ha permitido el desarrollo económico de la sociedad, dado que contribuye para que el gobierno, sector empresarial y microempresarios lleven a cabo sus proyectos, planes de inversión y demás emprendimientos.

En el desarrollo de las actividades de intermediación financiera, surgen diferentes amenazas a las que se ve expuesta la organización, estas amenazas son consideradas como riesgos derivados de la actividad empresarial, a los cuales se les denomina riesgos bancarios Díaz y Valle (2017); Serrano et al. (2018).

Es de vital importancia que las Instituciones Financieras en el desarrollo de sus actividades, cuenten con políticas claras y controles internos efectivos y enmarcados en el cumplimiento de la normativa legal vigente emanada por los órganos de control y en las buenas prácticas empresariales; siempre en observancia los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para las Instituciones Financieras a escala mundial, se constituye en un gran reto el manejo y administración adecuada y responsable de los recursos económicos de sus depositantes, para ello, los controles internos serán los suficientes y necesarios para el óptimo funcionamiento de las organizaciones, lo cual, ayuda a salvaguardar el activo más importante que tienen las entidades financieras que es la confianza de los depositantes.

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, sus administraciones serán más rigurosa todavía, puesto que, la estructura financiera de este tipo de organizaciones, se encuentra constituida por los depósitos en ahorros de miles de socios que en su mayoría pertenecen a sectores de la economía de clase media y baja, de sectores rurales, concretamente de la gente más humilde y económicamente vulnerable de la sociedad.

Las Instituciones Financieras cuando no son administradas correctamente tienen problemas considerablemente fuertes, que incluso desencadenarían en el cierre y liquidación de estas organizaciones, debido a que ya no se sostienen económica y financieramente en el tiempo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito básicamente se extinguen por dos razones: porque se fusionan entre dos o más con el objeto de formar una institución más grande y robusta financieramente; o porque entraron en proceso de liquidación, que en la mayoría de casos se da por la inadecuada administración de las personas que están a la cabeza de estas organizaciones.

Según Chávez (2018), indica que riesgo está definido como contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista. Como se ha señalado en la reseña, el concepto de riesgo se ha forjado en el pensamiento occidental del capitalismo y la teoría económica; razón por la que la economía se ha constituido en una de las disciplinas pioneras en el cálculo del riesgo.

Las principales fallas en el factor personas que se presentan en la evaluación del riesgo operativo están asociadas a la inapropiada segregación de funciones, problemas en el reclutamiento y desvinculación del personal, inexistencia de planes de carrera y sucesión, errores humanos en los procesos, conflictos de interés, entre otros; hechos que repercuten directamente en el desempeño financiero de la organización, así concluye la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS (2018). Este tipo de riesgos en las instituciones financieras conllevan a que

los empleados en el caso de no estar capacitados para su actividad, ocasionan posibles errores graves, como ingreso erróneo de información, desinformación al cliente, también el empleado suele tener sobre carga de funciones lo cual no le permite desarrollar eficientemente todas sus actividades, etc., el conjunto de estas genera una diversidad de problemas, es por eso que es indispensable el estudio del tema propuesto.

El factor personas tiene un grado de criticidad elevado, puesto que, la adecuada administración del talento humano en las organizaciones, implica fomentar en los empleados valores éticos y morales, reducir los errores humanos en la ejecución de los procesos; pues, es ahí donde se origina la importancia de una gestión adecuada del riesgo operativo en el factor personas. De esta manera, el área de control está pendiente todo el tiempo, debido a la alta probabilidad del cometimiento de fraudes, lo cual significa que los controles internos estarán bien diseñados y ajustados a las necesidades de la organización.

Por otro lado, se conoce que la rentabilidad no es más que el empleo eficiente y efectivo de los recursos financieros en un ejercicio económico; sin embargo, la rentabilidad se ve afectada por factores económicos, sociales, políticos, religiosos, legales, y otros factores internos y externos, afirmación que es corroborada por Sánchez et al. (2018).

Una vez realizado el análisis sobre la problemática, a continuación, se resumen los aspectos relevantes que definen las causas y efectos del problema:

Las deficiencias en la gestión del riesgo operativo relacionados al factor personas inciden notoriamente en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de los últimos cinco periodos fiscales, dado que se han materializado algunos eventos de riesgo operativo relacionados a deficiencias en los procesos y en mayor parte obedecen a fallas en el factor personas.

Como medida de administración de riesgos, la institución tiene contratadas diferentes pólizas de seguro, tales como: contra incendios, contra robo, contra daño

o rotura de equipo, caución de presidente y gerente general, seguro de desgravamen en préstamos, póliza global bancaria (fidelidad de empleados), entre otras; sin embargo, en este sentido, han existido inconvenientes al momento de ejecutar las pólizas por los siniestros suscitados.

También, se tiene como hipótesis de estudio: existe impacto del riesgo operativo de las personas en la rentabilidad de las instituciones financieras, para lo cual se presenta el problema científico: ¿Cómo mejorar los resultados del riesgo operativo en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?, para ello la investigación tiene como objetivo general evaluar el impacto del riesgo operativo factor personas en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., para el cumplimiento se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar los elementos teóricos correspondientes a riesgo operativo en el factor personas y la rentabilidad en las instituciones financieras.
2. Analizar la información obtenida mediante las técnicas de recolección de información, respecto de los puntos de interés como son: proceso de vinculación, permanencia y desvinculación.
3. Determinar los factores del riesgo operativo factor personas que inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., para la evaluación del impacto de sus resultados.

La metodología que se utiliza es de carácter cuantitativo, porque se basa en la medición del impacto entre sí de las variables riesgo operativo del factor personas y la rentabilidad, dentro de una escala numérica, las mismas que, se trasladan a términos monetarios mediante el empleo de métodos estadísticos y cálculos matemáticos, las cuales siguen una secuencia generalmente dada por procesos, así se han referido Bernal (2010).

La investigación es de tipo documental, porque analiza la información que se encuentra escrita sobre el tema en documentos entendidos como: libros, revistas científicas, documentos de páginas web, leyes, reglamentos, código, entre otros; y

así se establece el grado de relación, diferencias, opiniones de otros autores y, además, otros aspectos que corroboren la realidad del tema investigativo; además, se considera también de tipo descriptiva, porque se recaba la información de los fenómenos que afectan a las variables del estudio (Bernal Torres, 2010).

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, el investigador realiza un análisis de los criterios de diferentes autores en el contexto nacional e internacional, cuyos trabajos investigativos se encuentran estrechamente ligados con el tema de estudio.

1.1. Origen y evolución de la administración de los riesgos bancarios para la toma de decisiones

En la investigación de Rodríguez, et al. (2016), define al riesgo como “un elemento consustancial a la propia actividad de la empresa y, aún más, en sus diferentes manifestaciones está presente en cualquier tipo de actividad”, es decir, el riesgo está directamente relacionado con la probabilidad de pérdida que podría ocurrir en una empresa, producto de un determinado hecho o evento.

La palabra riesgo tiene un significado negativo, relacionado a peligro, daño o pérdida; no obstante, siempre se va a encontrar presente en la mayoría de actividades relacionadas al mundo empresarial, y en actividades ajenas a los negocios, es así que el riesgo se ha convertido en un factor ineludible para el ser humano Lara (2019).

Los avances en el conocimiento científico y en el comercio, a lo largo de la historia ha influido la forma de administrar las empresas, de manera, que cambia paralelamente a este cambio, han surgido nuevos esquemas organizacionales como es la gestión de los riesgos financieros, en donde, ciertas organizaciones han ganado un amplio espacio en la forma adecuada cómo se gestiona estos riesgos, hecho que ha llevado a tener un crecimiento sostenible a estas organizaciones.

A través del tiempo, los investigadores han concluido que no existen transacciones en instituciones financieras con riesgo cero, en tal virtud, la administración asegurará la gestión adecuada de los riesgos financieros y no financieros, a fin de evitar escenarios no deseados que impliquen pérdidas económicas para las organizaciones, así se contrasta el criterio de Salvatore, et al. (2018).

En la economía mundial, aún no existen negocios que no tengan riesgos de por medio, pues el simple hecho de poner el capital a trabajar, implica que exista un cierto grado de riesgo de pérdida del recurso económico invertido, ya sea debido a factores externos o internos. Entre los factores externos se tiene: las decisiones políticas que atentan las actividades empresariales, creación de leyes, condiciones de mercados, desastres naturales, entre otros; mientras que, en los factores internos se pueden presentar hechos como: una mala decisión del administrador, una falla en los procesos o un fraude de un colaborador; situaciones a las que, en el caso de las instituciones financieras, se encuentran con un mayor grado de exposición de manera permanente.

En la perspectiva de las instituciones financieras, se le define al riesgo financiero y no financiero como la probabilidad de ocurrencia de un evento interno o externo que conlleve a consecuencias financieras negativas para la organización, pues así han concluido en sus investigaciones los autores Núñez, et al. (2016).

Se indica que los riesgos financieros están relacionados o vinculados con la probabilidad de ocurrencia de eventos que produzcan o generen pérdida para la institución financiera, mientras que los riesgos no financieros no tienen origen financiero, pero si generan un impacto en la economía de la organización.

Es importante para las organizaciones que cuenten con mecanismos suficientes y necesarios a fin de identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, transferir, monitorear y comunicar oportunamente los posibles eventos de riesgo que desencadenarían en posibles pérdidas financieras, lo cual, es de gran ayuda al momento del desarrollo de la gestión de riesgos, criterio que está relacionado con el pensamiento de Mora (2017).

En el ámbito administrativo, se conoce que una adecuada gestión de los riesgos, considera revisar desde aspectos minúsculos hasta situaciones que generen efectos de trascendencia en las instituciones financieras, razón por la cual, el administrador de los riesgos, realizará sus análisis desde diferentes perspectivas o escenarios de posibles eventos no deseados, a fin de medir la probabilidad de

ocurrencia y la severidad con la que afectaría a las entidades, así lo corrobora Francischetti, et al. (2016).

Actualmente, se ha dado importante énfasis en que las empresas cuenten con sistemas de información integrales, es decir, que contengan toda la información estratégica, dado que en una organización es imposible prescindir de ésta para un óptimo proceso de toma de decisiones, el mismo que se traduce en un adecuado desempeño económico y financiero.

Estos sistemas de información, al menos contendrían los siguientes elementos: información contable-financiera, administrativa, clientes, proveedores, competencia, condiciones de mercado, normativa legal aplicable, análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, presupuestos, planes estratégicos, entre otras; todo ello, con el afán de que el administrador disponga de una herramienta suficiente, oportuna y conocimiento del contexto donde desempeña las actividades la organización, idea que coincide con Hoz (2016).

Hoy en día, las instituciones del sector financiero generan grandes volúmenes de información que provienen de la interacción con sus clientes, proveedores, pares del sector financiero, y de sus procesos internos; no obstante, la interrelación de las personas involucradas en los procesos y en los sistemas tecnológicos no se le ha brindado la importancia que merece, por lo cual Basilea II, pide contar con metodologías sólidas para la medición, cuantificación y administración del riesgo operativo, así lo corroboran Martínez, et al. (2017).

Estos antecedentes han llevado a que las instituciones financieras, a más de cumplir con la normativa legal respecto a la gestión de riesgos, también se puedan apoyar de metodologías tales como Basilea, y otras que aporten a la aplicación de buenas prácticas empresariales, todo esto con el objeto de contribuir a la generación de rentabilidad en las organizaciones.

De acuerdo a la información científica disponible, se sabe que “el riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los

procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos” Llaguno (2016).

El riesgo operativo en las instituciones financieras a lo largo de la historia ocupa un sitio muy importante, puesto que, el éxito o fracaso de la consecución de los objetivos institucionales, radica principalmente en las estrategias adoptadas para gestionar adecuadamente este tipo de riesgo, que, sin lugar a duda, es uno de los más peligrosos en las entidades, de manera que se origina con una frecuencia bastante alta, pese a que su origen es no financiero.

Los constantes cambios en la tecnología han incidido especialmente en el ámbito financiero, han creado nuevas formas de negociación electrónica, otros métodos de pago, acompañadas de las telecomunicaciones en tiempo real entre mercados de diferentes continentes, hechos que han conllevado a que a la información o data se le brinde un tratamiento adecuado y cuidadoso, puesto que es uno de los activos más importantes que poseen las organizaciones; sin embargo, es indispensable el factor humano para llevar a cabo todos estos procesos tecnológicos en estas organizaciones.

En el sector financiero cooperativo resulta de gran importancia una adecuada administración del riesgo operativo, dado que la constante competencia obliga a que estas organizaciones innoven permanentemente sus servicios a través de las plataformas tecnológicas, paralelamente desarrollan nuevos procesos que garanticen el adecuado funcionamiento de los mismos, y para ello contarán con el talento humano adecuado, es decir, bien capacitado para las funciones que van a desempeñar, con una actitud ética e íntegra, motivado de manera permanente, a fin de que entreguen todo su contingente a la empresa.

La gestión del riesgo operativo es desarrollada mediante modelos apropiados, en la historia de las finanzas internacionales, los eventos de riesgo inician desde problemas demasiado minúsculos y en algunos casos aparentemente irrelevantes; sin embargo, al no haberlos gestionado adecuadamente, han desencadenado en pérdidas con un impacto financiero severo. Núñez, et al. (2016).

El riesgo operativo en las instituciones financieras proviene en su mayoría de la naturaleza de sus actividades empresariales, es así que, el administrador de los riesgos es el llamado a tomar la decisión de asumir el riesgo, o en el caso de ser posible, se transfiere a una tercera persona o instancia que generalmente son las aseguradoras, que, a su vez, mediante la contratación de pólizas de seguro, permiten proteger y salvaguardar activos de las entidades financieras. Hernández (2017).

El riesgo operativo surge a partir de que las empresas inician sus operaciones, es decir, cada actividad lleva implícitamente un riesgo de por medio, es por ello lo elemental de gestionar adecuadamente dichos riesgos, y así darles un tratamiento adecuado y oportuno, a fin de prevenir posibles pérdidas económicas.

Una adecuada gestión del riesgo operativo, se fundamenta principalmente en que la organización cuente con una adecuada cultura organizacional, lo cual contempla la generación de conciencia de corresponsabilidad en los colaboradores, estrechamente ligado a la cultura de reportar los posibles eventos de riesgo operativo, esto con el objeto de disponer de un banco de información, que se constituya en una herramienta valiosa para gestionar este tipo de riesgos.

Dentro del análisis, también, se considera importante que la gestión de los riesgos operativos es parte trascendental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa, por tanto, contribuye a la creación de valor en todos los niveles y ámbitos, especialmente para el accionista, para los clientes, para los inversionistas, para las partes interesadas y para la sociedad, lo cual aporta a la eficiencia del sistema económico, así ha concluido Soler, et al. (2018).

La gestión del riesgo operativo, a más de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y maximizar la rentabilidad empresarial, también ayudan a generar valor a la organización, pues una adecuada gestión del riesgo operativo eleva la confianza del público; así también, los proveedores califican a la institución como un potencial cliente, en el cual, no existen cuestionamientos a la hora de realizar las ventas a crédito, puesto que goza de mayor certeza de que dichas ventas son

seguras; así también, los empleados se sienten respaldados por la organización en cuanto a la estabilidad laboral; en fin, todas las partes interesadas tendrán la percepción de que es un buen negocio trabajar con aquella organización donde su riesgo operativo es administrado adecuadamente.

En tal sentido, en el proceso de la administración del riesgo operativo, algunas instituciones suelen cometer errores, dado que el administrador de los riesgos no siempre suele tener una percepción global de la organización, sino que, se centra específicamente en ciertos aspectos, y dejan pasar desapercibidos otros que representan el mismo grado de importancia o quizá mucho mayor.

Entre las fallas más comunes se tiene que, algunas organizaciones delimitan la gestión del riesgo operativo solamente a algunos aspectos, que de acuerdo al criterio del administrador del riesgo las considera más importantes, y deja rezagados a otros que probablemente representaría menor probabilidad de ocurrencia, pero con una severidad mayor, idea que es fundamentada por Soler, et al. (2018).

1.2. Riesgo operativo

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo define como riesgo operativo a la posibilidad de tener una pérdida o aspectos negativos para la entidad, debido a malas prácticas profesionales, eventos externos, tecnología de información.

Factores de riesgo operativo

Recursos humanos

Este es uno de los factores de riesgo operacional son realizadas por las personas, ya sea por conducta ética, competencia, o atribuciones.

El empleado que tiene acceso a transacciones que no son de su competencia, es probable que llegue a cambiar información sensible o tener a su disposición datos

confidenciales de los clientes o de la compañía, lo que posiblemente resulte en fraudes, robos, sabotajes, etc. (Hernández Barros, 2017)

Falta de segregación de funciones

Cuando no existe una adecuada segregación de funciones, un usuario tiene la disponibilidad para acceder a transacciones y realizar acciones no autorizadas o fraudulentas, hecho que se considera un factor de riesgo operativo.

Administración de usuarios y contraseña

Los sistemas, la infraestructura, la disponibilidad de almacenamiento y el procesamiento de la red de una empresa son factores de riesgo operacional. En ese sentido, si un usuario accede a sistemas de información que son sensibles para la compañía o cuenta con acceso a usuarios o a contraseñas que no son de su responsabilidad, puede aumentarse el riesgo de pérdida de confidencialidad o exponer los datos a modificaciones no autorizadas. (Calle , 2020)

Fallas en los procesos

En esta misma categoría de factores de riesgo operacional entran aquellas transacciones que han sido registradas de forma incompleta, con información imprecisa o fuera del periodo contable correspondiente. Al momento de ingresar un formato incorrecto para ingresar los datos o se registran sin contrastar con los datos existentes, probablemente se afecte de forma grave los registros contables. (Calle , 2020)

Fuentes de riesgo operativo

Procesos internos

Esta fuente de riesgo es muy conocido en los procesos, por mala práctica o inexistencia del desarrollo de los servicios y operaciones o la suspensión de los

mismos. También, se consideran entre otros riesgos operativos los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, la evaluación inadecuada de contactos de socios, errores en el registro de las transacciones, complejidad de productos servicios, operaciones, errores en la digitación de contabilidad, pagos, liquidación, inadecuada compensación, inadecuada documentación de documentos, e incumplimiento de plazos. (Anchundia , 2015)

Personas

Este tipo de pérdidas, se relacionan con errores humanos, negligencia, lavado de dinero, paralizaciones, inapropiadas relaciones laborales, fraude, ambiente laboral desfavorable, sabotaje, apropiación de información, robo, falta de especificación en las condiciones de contratación del personal, entre otros factores. También el autor indica, que se incluyen las pérdidas relacionadas con insuficiencia de personal, capacitación inadecuada, personal sin experiencia. (Calle , 2020)

Debido a que la institución financiera en los últimos años por la pandemia que atraviesa el mundo por el COVID-19, se ha visto afectada en los eventos como falta de capacitación en todas la áreas, esto se ha provocado debido que al no tener libre circulación, se han postergado fechas de capacitaciones en la institución, otro efecto es que el personal ha presentado falencias en la presentación de información financiera, también, se ha observado que la institución presenta negligencia del personal ante cualquier situación, esto ha provocado que los clientes se quejen por la incorrecta atención al cliente, así también, en la institución se ha presentado un ambiente laboral desfavorable, por los errores presentados por los empleados el gerente de la institución ha llamado la atención al personal y ha causado este malestar.

Otro de los factores que se ha presentado en el desarrollo de la actividad financiera ha sido la deficiente contratación de personal, debido a que se ha venido contratando personal a conveniencia o por parentesco, esto ha provocado que el empleado ingrese sin tener conocimiento del tipo de actividad que tiene que desarrollar y ha provocado deficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Motivos de salida de empleados

Uno de los problemas que frecuentemente y que generan diversos factores de riesgo en personas en instituciones financieras es la inestabilidad laboral, aspecto que genera consecuencias negativas para cualquier organización y que, posteriormente se agudiza cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante, sobre todo si se trata de puestos poco atractivos y con una baja remuneración que pertenecen a empresas que proyectan una mala imagen en el entorno donde se desenvuelve su actividad.

Esto provoca en muchos casos, se realice una selección incorrecta de la persona que ocupará dicho puesto, debido a que no existen más opciones, esto provoca que, pasado cierto tiempo esa persona vuelva a fluctuar hacia otra organización, esto puede ser por decisión de la propia empresa que descubre que el trabajador seleccionado no es el idóneo para dicho empleo o por solicitud de la propia persona que se decide marchar porque ha encontrado un empleo que le permite satisfacer en mayor medida sus expectativas. Los efectos que generalmente provocan la rotación o fluctuación del personal son:

1. Pérdida de recursos económicos para la empresa, puesto que la organización cuando contrata a una persona invierte recursos económicos y humanos en el proceso de selección y contratación, posteriormente se le capacita al personal contratado que también estaría relacionado con la erogación de recursos monetarios.
2. El empleado que se desvincula, a más de conocimiento adquirido, se lleva información importante de la empresa.
3. Producto de la rotación de personal, se da la fuga de talentos.

La fluctuación laboral refleja los movimientos de entradas y salidas definitivas de trabajadores en una organización durante un período de tiempo. Las salidas se dan por diversas causas, que se agrupan de la forma siguiente:

1. Bajas biológicas son aquellas salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas también denominadas bajas inevitables.
2. Bajas socialmente necesarias.
3. Bajas por motivos personales.
4. Bajas por motivos laborales depende de la organización
5. Bajas por decisión de la propia Empresa. (Flores, 2017)

Las salidas que ponen de manifiesto una ineficiente gestión de los recursos humanos son las relacionadas con los motivos personales y laborales aunque en algunas de las organizaciones existe una tendencia a reflejar estas salidas como decisión del trabajador ocultando el verdadero motivo y tergiversándose así la situación real, en otros casos, es el propio trabajador el que oculta el motivo real de su salida con el único fin de marcharse lo más rápidamente posible y de esta forma no perder el nuevo empleo que ha encontrado.

Se dice que la rotación o fluctuación puede ser real o potencial, la primera es la salida consumada ante lo cual no hay posibilidad de tomar ninguna medida, pues el trabajador ya se ha marchado, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo latente del trabajador de marcharse, el cual no se ha hecho efectivo por no haber encontrado aquél empleo que reúna los requisitos que busca el empleado y que encaje con las expectativas que esa persona tiene, ambos tipos de salidas son cuantificables a través de diferentes indicadores los cuales no se aborda en este trabajo. (Flores, 2017)

La fluctuación real toma para su medición los registros de personal que existen en la organización, mientras que la potencial presupone la utilización de encuestas o entrevistas, para ser detectada.

Tecnología de información

Las pérdidas financieras son causadas por el uso inadecuado información, así también de tecnologías, mismas que causarían efecto en el normal desarrollo de

los servicios y operaciones que realiza la institución financiera al atender contra la integridad, confidencialidad, disponibilidad.

En las instituciones financieras se deben también considerar los riesgos causados por fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, problemas de calidad de información, problemas de compatibilidad, entre otros aspectos.

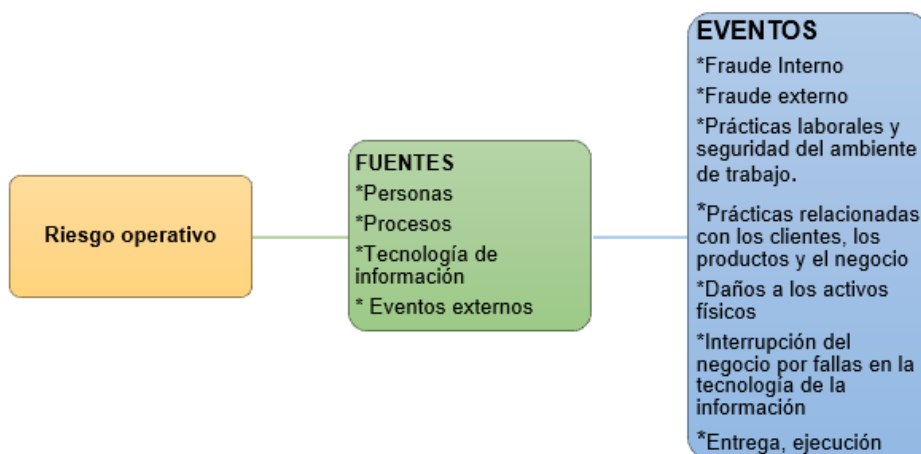
Eventos externos

Esta fuente de riesgo se da en el momento que se presenta un evento ajeno al control a la empresa, los cuales alteran el desenvolvimiento de sus actividades, que afecta directamente a las personas, procesos internos y tecnología. Así también, se toman en consideración los riesgos de contingencia legal, desastres naturales, atentados, fallas de servicio público. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

Categorización de eventos de pérdida por riesgo operativo

El comité de Basilea conjuntamente con el sector financiero, coinciden en que se ha identificado los siguientes eventos que probablemente resultarían en pérdidas sustanciales por el riesgo operativo.

Figura 1. Eventos de riesgos operativos



Fuente: (Resolución 0279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Fraude interno

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas, infidelidades de empleados o uso de información privilegiada para beneficio propio.

Fraude externo

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes o recursos indebidamente o eludir la legislación, por parte un tercero, que incluye daños ocasionados por individuos, grupos u organizaciones externas que buscan explorar la dependencia de la institución en recursos tecnológico. (Resolución 0279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo.

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, pago de reclamaciones por daños personales, casos relacionados con la diversidad o discriminación y por responsabilidades generales en el trabajo.

Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a socios, clientes o usuarios, o de la naturaleza o diseño de un producto. (Resolución 0279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Daños a los activos físicos

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales o por terrorismo, vandalismo, incendio o inundaciones.

Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información

Pérdidas derivadas por la ocurrencia de problemas de telecomunicaciones, servicios públicos y apagones. (Resolución 0279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones, en la gestión de procesos y en relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. (Resolución 0279 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018). Los eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias serán identificados en relación con los factores de este riesgo a través de una metodología formal, debidamente documentada y aprobada por el consejo de administración o el directorio, según corresponda.

El lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades financieras de la economía popular y solidaria, en la Resolución No. 637-2020-F, establece que las entidades implementarán y aplicarán un Sistema de Prevención de Riesgos, con controles manuales automáticos, para evitar que los servicios y productos financieros relacionados con transacciones de dinero y otros movimientos contables realizados por la entidad y sus contrapartes, sean utilizados para lavar activos y financiar delitos como el terrorismo.

La presente resolución además enmarca que la administración de la información. - Las entidades administrarán la información obtenida de la aplicación de esta norma bajo principios de confidencialidad, reserva, integridad y disponibilidad. Para el efecto, establecerán procedimientos que cuenten con una descripción detallada de contenidos, responsables y actividades de la cadena desde la generación de información hasta su archivo, niveles de acceso y demás aspectos relevantes para garantizar el cumplimiento de los principios señalados. La entidad mantendrá reserva sobre la identidad del oficial y de sus datos personales.

La institución financiera tiene conocimiento del empleado debido que según la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2014), los procesos de debida diligencia para

el empleado, son responsabilidad del funcionario encargado de administrar los recursos humanos, el cual en función de la información y documentación que mantiene, establecerá los perfiles de transacciones y de comportamiento para aplicar los procedimientos de debida diligencia, por una parte; y, por otra, reportar al oficial de cumplimiento de manera periódica cuando este lo requiera o cuando se haya detectado alguna inusualidad.

El responsable de administrar los recursos humanos, mantendrá actualizada la información del empleado. Es por eso que la SEPS en la guía de manual de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos indica que posee políticas para el administrador y empleado la cual expresa lo siguiente:

Constituyen los criterios para la identificación, verificación, aceptación, actualización y monitoreo de los administradores y empleados de la entidad al inicio y durante la relación comercial; por ejemplo: La entidad implementará políticas para el control de los empleados y administradores, los cuales permitan a las áreas responsables, identificar y analizar la información, así como la situación patrimonial, tanto al inicio, durante y al término de la relación laboral; con la finalidad de mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos.

Procedimientos de aplicación de la debida diligencia ampliada para el conocimiento de la contraparte – Empleado y Administrador, la norma expresa que se definirá los controles preventivos mínimos al inicio y durante la relación comercial con el empleado y administrador, que permitan establecer perfiles de riesgo para prevenir y controlar el lavado de activos y financiamiento de delitos a lo interno de la entidad. El procedimiento de inicio y relación comercial se encuentra en el ANEXO 1.

Administración de riesgo para la prevención de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos

La administración del riesgo de lavado de activos se basa en la identificación de riesgos y las causas que permiten tener una mayor cobertura en el momento de controlar los eventos que probablemente generarían un riesgo, para lo cual la

medición se realiza por cada una de las causas, por lo que se identifican los riesgos de mayor impacto y las medidas a tomar para su control o mitigación, esto proporciona una seguridad razonable de la prevención, detección y mitigación de los riesgos.

Las entidades de los segmentos 1, 2 y 3, Corporación y Caja Central, establecerán metodologías basadas en la normativa vigente, mejores prácticas y estándares internacionales sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos. Para ello utilizarán, modelos estadísticos que permitan relacionar los criterios, establecer sus respectivas ponderaciones, determinar niveles de riesgo, matrices de riesgo, controles y monitoreo permanentes, de tal manera, que se justifique la metodología aplicada.

Las entidades, implementarán una matriz de riesgos que incluya el perfil de cada contraparte, así como el análisis transaccional, esta herramienta contempla la desagregación de los factores de riesgo y sus características, para la medición del impacto y probabilidad de los eventos de riesgo; así como, fijar niveles de riesgo que permitan dar un tratamiento y priorización a los riesgos, que se encuentra expuesta la entidad en temas de lavado de activos.

Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, se va a determinar una metodología de medición de riesgo a través de criterio de experto, misma que se estudia con mayor profundidad en el capítulo del Diseño Metodológico.

Evaluación o Medición

Consiste en el proceso mediante el cual la entidad evalúa de forma cualitativa o cuantitativa la probabilidad de ocurrencia y el impacto que ocasionaría en caso que se materialicen los riesgos identificados, frente a cada uno de los factores de riesgo que los determinan. Producto de esta evaluación, se determina el nivel de riesgo inherente y las mediciones agregadas (ponderaciones) para cada factor.

Para el cálculo de la probabilidad y el impacto de los riesgos inherentes, la entidad tiene dos alternativas que son: la utilización de métodos estadísticos basados en data histórica o si no se cuenta con esta información, se emplean métodos subjetivos.

Cada organización mantiene un perfil de riesgo diferente, es decir, los riesgos que se presentan en cada institución van a verse influenciados por factores tales como: cultura organizacional, apetito al riesgo, área geográfica donde desempeña sus actividades, e inclusive va a influir la competencia.

En esta etapa, la entidad cuenta con información suficiente para su análisis y evaluación, esta información proviene de: bases de datos históricas sobre eventos de riesgo materializados en la misma entidad, prácticas o experiencias del sector, juicios de expertos entre otros; y, esto está acompañado de técnicas como cuestionarios, check list, etc., que permitan dejar evidencia documentada de la evaluación del riesgo de lavado de activos.

Ponderaciones

Se refiere a la calificación que se otorga a los factores y criterios de riesgo establecidos, en base al análisis y estudio de mercado de la entidad. Las ponderaciones o calificaciones asignadas a los factores y criterios de riesgo constituyen la base para definir el tipo de riesgo de la contraparte, ya sea este riesgo bajo, medio o alto. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

La entidad establece una forma de ponderación para las variables que va utilizarse en la obtención del nivel de riesgos:

Tabla 1. Variable

VARIABLE	PONDERACIÓN
Factores y criterios de riesgo	0%-100%
Subcriterio de riesgo	1-3
Niveles de riesgo	1-3

Fuente: elaboración propia

Definida la forma de valoración de cada variable; y, toma los criterios mínimos definidos en el factor de riesgo, el cual indica que para identificar los riesgos de prevención y los riesgos asociados a los que se expone la entidad, se establecerá y aplicará una metodología que al menos incluya los siguientes factores: perfil de la contraparte, productos y servicios, canales de distribución y zona geográfica.

- Perfil de la contraparte: Determinada por el perfil del socio o cliente, empleado o administrador, proveedor, corresponsal y beneficiario final, entendiendo a este último como toda persona natural o jurídica que, sin tener la condición de cliente, es la propietaria o destinataria de los recursos o bienes, se encuentra autorizada o facultada para disponer de los mismos.
- Canal de Distribución: Este factor determina el nivel del riesgo que representa los medios por los cuales la contraparte transacciona los fondos, ya sean estos por ventanilla (cajas), transferencias (SPI), transferencias internas, etc.
- Producto o Servicio: Son las operaciones legalmente autorizadas que son utilizadas como mecanismos de altos movimientos monetarios.
- Zona Geográfica: Determina el nivel de riesgo que representa la zona geográfica donde se desempeña la entidad, delimitadas por el campo de acción de sus oficinas de atención. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

Es por eso que la entidad tiene como alternativas utilizar técnicas estadísticas u otros criterios de experto justificados para obtener la ponderación para cada factor, como se muestra a continuación, la cooperativa lo realiza mediante el criterio de expertos:

Tabla 2. Factores de riesgo

FACTORES	
Contraparte	50%
Canal	20%
Producto	20%
Zona Geográfica	10%
Total	100%

Fuente: modificado a partir de Junta de Regulación Monetaria Financiera (2014)

En base a los criterios de riesgos definidos por la entidad para su metodología, se realiza una ponderación para cada uno de ellos. En este caso se va a tomar algunos de los criterios definidos. (Anexo 2)

Si la entidad considera para cada criterio definido, también, se establecen sub criterios, mediante un ejemplo: se analiza la contraparte socio o cliente donde se establece los siguientes subcriterios. (ANEXO3)

Nivel de riesgo

El nivel de riesgo se obtiene de la sumatoria de los cálculos de las ponderaciones de los factores y criterios establecidos; y, hace referencia al impacto (efectos o daños) sobre la entidad. La entidad determina el nivel de riesgo de sus contrapartes por lo menos en tres niveles riesgo, por ejemplo: bajo, medio y alto, depende el rango que se ubique una vez obtenido el promedio del perfil de riesgo, conforme se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Niveles de riesgo

NIVELES DE RIESGO		DESCRIPCIÓN
ALTO	2,51-3.0	Dadas las circunstancias es inminente la materialización del riesgo
MEDIO	1,76-2.50	Dada la naturaleza del riesgo es posible que ocurra algunas veces
BAJO	Hasta 1,75	No se percibe la materialización del riesgo, sin embargo, puede ocurrir bajo circunstancias excepcionales

Fuente: modificado a partir de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014)

En este sentido, la entidad establece subcriterios de riesgos para cada uno de los criterios que defina en su metodología, y de la misma manera establecer una ponderación para cada factor y obtención del nivel de riesgo, para posteriormente valorar de manera conjunta cada factor, y de esta manera obtener el perfil de riesgo de la contraparte (socio/cliente, empleado/administrador, proveedor, corresponsal), es decir: (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

Perfil de riesgo Contraparte = Valoración contraparte * (50%) + Valoración canal * (20%) + Valoración producto * (20%) + Valoración zona geográfica * (10%)

Tabla 4. Mapa de riesgo y acciones para priorizar los riesgos inherentes

P R O B A B I L I D A D	5 Frecuente						PRIORIZACIÓN INACEPTABLE GRAVE TOLERABLE ACEPTABLE BAJO	DESCRIPCIÓN Se requieren acciones, inmediatas. Intervención urgente por parte de la alerta administración Desarrollo de un plan de acción a implementarse en el corto tiempo. Intervención de la alta dirección si el plan no fue viable. Monitoreo constante de los riesgos y procesos que puedan generar alguna amenaza. Riesgos administrados con procedimientos normales de control. Monitoreo eventual, asegura que los riesgos se mantengan en el nivel.
	4 Probable							
	3 Posible							
	2 Improbable							
	1 Raro							
		1 Insignificante	2 Menor	3 Significativo	4 Serio	5 Catastrófico		
		IMPACTO						

Fuente: modificado a partir de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014)

Control

Identificados los eventos de riesgos y determinado el riesgo inherente, la entidad establece controles para el tratamiento del riesgo de lavado de activos. El objetivo de establecer controles para su tratamiento es buscar la reducción de las consecuencias/impacto como la probabilidad de los eventos de riesgo, es decir, controlar los riesgos.

Los tipos de controles que la entidad puede aplicar son:

- **Preventivos** (evitar el riesgo), lo cual implica que a pesar de que la entidad conoce el nivel de riesgo decide no efectuar la actividad, ya sea porque lo ha establecido en sus políticas, o por temas de costo beneficio; sin embargo, considera la probabilidad de que, al no desarrollar la actividad de control, significa una afectación a la actividad principal.
- **Detectivos** (reducir la probabilidad de ocurrencia y transferir el riesgo), la entidad para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, realiza inspecciones y controles a los procesos, capacitaciones continuas al personal, establecer planes de acción para mejorar la calidad de los servicios

y productos, entre otros, de tal manera que se mitiguen los riesgos, esto permite atenuar el riesgo o en el mejor de los casos eliminar el riesgo de lavado de activos.

- **Correctivos** (reducir el impacto y asumir el riesgo), es decir que los controles reducirán la probabilidad e impacto de ocurrencia; sin embargo, existe la posibilidad que queden riesgos residuales los cuales serán asumidos por la entidad y para este efecto, se elaborarán planes que ayuden administrar las consecuencias de estos riesgos en el caso de su ocurrencia.

Tabla 5. Tipo de controles en función de los niveles de riesgo

NIVEL DE RIESGO		CONTROL PREVENTIVO
BAJO	HASTA 1.75	Debida diligencia reducida
MEDIO	1.76-2.50	Debida diligencia ampliada
ALTO	2.51-3.0	Debida diligencia

Fuente: modificado a partir de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014)

Monitoreo

Esta etapa permite identificar fallas, deficiencias o inconsistencias en el funcionamiento del sistema de administración de riesgo para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; así como hacer un seguimiento a cada una de las etapas y elementos del riesgo.

Se considera, una de las etapas más importantes en la administración del riesgo de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, permite monitorear los planes de acción establecidos para el tratamiento de los riesgos, así como el cumplimiento de las estrategias. Y, será lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios en caso de detectarse alguna falla y proceder a corregir estas deficiencias, o cuando se requiera mejora al interior del sistema. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

Sigilo bancario

Mediante el Código Orgánico Monetario y Financiero (2020), se ha analizado el sigilo bancario que tienen las personas que tenga acceso a todo tipo de información de la institución, esto ayuda a precautelar la divulgación errónea de información como se detallan en los siguientes articulados:

Art. 252.- Contratos de adhesión. Los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control. Los contratos no incluirán aquellas cláusulas prohibidas por la legislación. Toda estipulación en contrario o aquellas cláusulas que impliquen renuncia o disminución de un derecho del usuario financiero reconocido por la ley, serán nulas de pleno derecho.

Art. 253.- Publicidad fraudulenta. Las entidades del sistema financiero nacional responderán por sus actividades financieras y la deficiente prestación de sus servicios, cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorporen.

Artículo 352.- Protección de la información. Los datos de carácter personal de los usuarios del sistema financiero nacional que reposan en las entidades de dicho sistema y su acceso están protegidos, y solo podrán ser entregados a su titular o a quien éste autorice o por disposición de este Código.

Artículo 353.- Sigilo y reserva. Los depósitos y demás captaciones de cualquier naturaleza que reciban las entidades del sistema financiero nacional están sujetos a sigilo, por lo cual no se podrá proporcionar información alguna relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente.

Este código enfatiza que ninguna persona puede lucrar con la información obtenida de la institución. De forma que quien incumpla con lo mencionado, estará sujeto a las sanciones establecidas en la legislación vigente, sin perjuicio de las acciones y

responsabilidades administrativas, civiles y penales a las que hubiere lugar. Código Orgánico Monetario y Financiero (2020)

La información que consta en los reportes crediticios incluirá la identidad de todas las personas o entidades que obtuvieron un reporte o accedieron a una consulta del historial crediticio del titular, así como la fecha en que se emitieron tales reportes o consultas.

El acceso a la información del Registro de Datos Crediticios, no tendrá restricciones para el titular de la misma; sin embargo, en el caso de terceros debidamente autorizados únicamente será consultada la información de las operaciones de los tres (3) últimos años. Los servidores del Registro de Datos Crediticios que tengan acceso a la información guardarán la correspondiente reserva y sigilo.

El titular de la información crediticia tiene derecho a exigir la fuente de la información crediticia. La rectificación de la información ilegal, inexacta o errónea se comunicará al organismo de control pertinente, que a su vez comunicará a la Superintendencia de Bancos para la actualización del Registro de Datos Crediticios. Si se concluye que la información materia de impugnación del titular es ilegal, inexacta o errónea, el Registro de Datos Crediticios, por cuenta de la fuente de información crediticia, inmediatamente enviará comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola, Código Orgánico Monetario y Financiero (2020)

Las fuentes de información crediticia serán legalmente responsables por los daños ocasionados al titular como consecuencia de la transmisión de información ilegal, inexacta o errónea que afecten su calificación o historial de crédito y, por tanto, no estarán exonerados por ausencia de dolo o de culpa.

1.3. Rentabilidad

Uno de los objetivos y de las utilidades de calcular la rentabilidad de una inversión es que nos permite comparar diferentes proyectos, algo que convierte esta métrica en fundamental para la toma de decisiones de inversión. Así también, se considera

que la gestión de rentabilidad en las instituciones financieras es una importante herramienta para el flujo de información financiera y no financiera que conlleve a la toma de decisiones oportunas, la constituyen los sistemas de control de gestión.

En el estudio realizado por (Aguirre , Barona , & Dávila, 2020), resaltan que la rentabilidad como un indicador amplio e importante a nivel mundial, permite que, bajo su análisis financiero, se tenga una valoración a una empresa sobre la capacidad que tiene para generar beneficios y así financiar sus operaciones. De este modo tener un diagnóstico sobre la situación de una empresa, permite a los directivos tomar decisiones acertadas, sin olvidar que una decisión incorrecta provoca graves problemas, que se verán afectados en la mejora de la economía de la empresa.

La rentabilidad para Murcia (2016) mide el rendimiento que produce el capital allí utilizado durante un período. La comparación entre el ingreso generado y los medios utilizados para obtenerlo son el objetivo principal para permitir acciones de efectividad según el análisis posterior” (p. 40).

Como dice Rojas (2015) la rentabilidad “es una actividad financiera que implica la movilización de una cadena de elementos humanos, maquinaria o equipos y económicos, para lograr resultados favorables o no favorables para la empresa dentro de un determinado periodo” (p. 3).

Materializa la eficiencia en la gestión de la entidad, es decir, la forma en que los directivos han utilizado los recursos de la organización, por tales razones la dirección vela permanentemente por el comportamiento de estos índices, pues mientras mayor sean sus resultados, existe mayor prosperidad de la institución.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Intereses ganados} + \text{Comisiones Ganadas}}{\text{Cartera de crédito}}$$

Indicadores de rentabilidad

Como lo hace notar Garcés (2019) “Los indicadores de rentabilidad miden la capacidad de una empresa y ayudan a estabilizar costos y gastos además de transformar las ventas en utilidad” (p. 55).

Margen Financiero Neto

$$\frac{\text{Ingreso Financiero Neto}}{\text{Ingresos Brutos}}$$

Capacidad que tiene la entidad para cubrir sus gastos operativos con los ingresos producto de la intermediación financiera.

Roa

Mide la rentabilidad que producen los activos para generar ingresos suficientes que permitan fortalecer el patrimonio.

$$\frac{\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) * 12}{\text{Mes}}}{\text{Activo Total promedio}}$$

Eficiencia Institucional en colocación

Mide el porcentaje de gasto que requiere una entidad para administrar el actual stock de cartera.

$$\frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Cartera de crédito} - \text{Provisión Creditos incobrables}}$$

Método de Indicador Básico (BIA)

Para medir el impacto del riesgo operativo factor personas en la rentabilidad de la organización y su impacto en el patrimonio, se va a utilizar el Método de Indicador Básico (BIA) puesto que no demanda mayor complejidad para medir el riesgo. Este método calcula el riesgo operacional para toda la institución y luego se obtiene el resultado por líneas operativas. Este indicador nos mide en términos porcentuales de los ingresos brutos sobre los 3 años anteriores. En la investigación, se realiza el cálculo global sin tomar en cuenta las líneas de negocios, dado que la gestión de los riesgos de lavado de activos atañe a todas las líneas de negocios, por tanto, se obtiene el impacto económico total sobre la rentabilidad y sobre el patrimonio de la organización.

$$\text{Impacto económico} = \frac{\sum (\text{IB1} - n * \alpha)}{n}$$

Donde:

Indicador (IB) = ingresos brutos anuales

n = nº de años, de los 3 últimos

α = 15% (parámetro exigido)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de estudio

El estudio es de tipo cuantitativo, de manera que permite utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, mientras que la investigación cuantitativa, es secuencial y probatorio, es decir, parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Fernández & Baptista, 2015), es decir, en este tipo de estudio se analizó cualidades numéricas.

2.2. Alcance de la investigación

Investigación descriptiva

Según Guevara, Verdesoto, & Castro (2020), “se refiere a la interpretación concreta de la naturaleza o sociedad actual. Trabaja con realidades del fenómeno u objeto de estudio” (p.36). Esta investigación ayudó a realizar el análisis del objeto de estudio en su situación actual.

Investigación documental

Según Marroquín (2016) indica que la este tipo de investigación permite sustentar las variables de estudio mediante la indagación de información en documentos como revistas científicas, libros, boletines informativos, etc.

Investigación explicativa

Según Fernández & Baptista (2015), mencionan que este tipo de investigación permite la descripción de fenómenos presentados en la institución, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

Ante el criterio expuesto por los autores, se afirma que este tipo de investigación ayudó a emitir un análisis exhaustivo de riesgo operativo en personas y de la rentabilidad.

Nivel de investigación

Para la realización de la investigación, se utilizó el tipo exploratorio como se detalla a continuación:

Investigación exploratoria

Según Ramos (2017), “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.15).

Esta investigación tiene por objeto ayudar a familiarizarse con la situación problema, identifique las variables más importantes dentro del contexto teórico y práctico la misma que permite obtener datos y elementos precisos para la formulación de la hipótesis determinándose con exactitud las causas que se originó para plantear la investigación.

Modalidad de la investigación

Investigación de campo

Según Marroquín (2016), “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Este tipo de investigación permite realizar el estudio en el lugar de los hechos, es decir, recolectar información necesaria en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.

Población y muestra

Para la investigación se seleccionó como población a todo el personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., en el periodo 2020, en las diferentes sucursales a nivel nacional, la cual queda distribuida de la siguiente manera:

Tabla 6. Población

Agencia	Número de sucursales
ALANGASÍ	5
CARCELEN	11
CEVALLOS	9
CONOCOTO	4
EL CHACO	6
EL QUINCHE	4
IZAMBA	11
LATACUNGA	10
MACAS	9
MATRIZ	125
MAYORISTA	8
MOCHA	4
OFICINA SUR	5
PALORA	4
PATATE	6
PELILEO	19
PILLARO	19
PUENGASÍ	1
PUYO	15
PUYO2 TERMINAL	4
QUERO	5
RIOBAMBA	10
SALCEDO	19
SANGOLQUÍ	7
SANTA CLARA	6
SANTO DOMINGO	11
SAQUISILI	5
TAMBILLO	6
TENA	11
TISALEO	8
VILLAFLORES	11
TOTAL	378

Fuente: elaboración propia

2.3. Métodos

El método de investigación científica que se aplica en este proyecto es el empírico analítico, transmitido por medio de la revisión documental, se logró realizar un análisis del riesgo operativo y la rentabilidad de la cooperativa en estudio.

Lista de chequeo

La lista de chequeo es un método de análisis de riesgos muy útil porque son fáciles de hacer y de utilizar; además, se emplean para cualquier actividad o proceso porque facilitan la toma de decisiones. Consiste en montar una lista con todos los riesgos que se han identificado y sus recomendaciones de prevención correspondientes. Frente a cada ítem se llena una casilla con las tareas que ya fueron hechas y las que no también.

FMEA (Failure Mode and Effective Analysis)

Esta metodología de gestión de riesgos es en realidad una técnica de ingeniería. En principio fue creada por la Nasa, pero después fue adoptada en diferentes campos e industrias. El método FMEA consiste en identificar, clasificar y eliminar las fallas de los proyectos o de los procesos antes de que estas ocurran.

En la investigación, se adopta esta metodología, puesto que, permite obtener procesos más cortos, dejar documentado la consistencia de los procesos, aumentar la percepción de satisfacción del cliente interno y externo, conservar el Know How de la organización. Es ahí que las instituciones financieras son el blanco perfecto para los blanqueadores de capitales, y en el caso particular de la organización sujeto de estudio, por su tamaño de activos y por el volumen de transaccionalidad, se adapta una metodológica compleja, que permita gestionar adecuadamente el riesgo de lavado de activos, puesto que el apetito de este riesgo es nulo.

El método FMEA inicialmente identifica las posibles fallas y efectos, luego se crea una clasificación de ellos. La puntuación de los riesgos se determina mediante tres criterios:

1. Frecuencia.
2. Gravedad.
3. Detección.

Con esos tres puntos, se determina cuáles fallas son más o menos graves. Los riesgos más críticos serán atendidos con mayor prioridad.

Método de la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos

La aplicación del modelo, se encuentra incluido en el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento, dependencia que es responsable de la gestión de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en dicho plan, se establece un apartado para la revisión de la política conozca a su empleado, la cual involucra lo siguiente:

1. Solicitar anualmente declaraciones juramentadas de bienes a los empleados.
2. Analizar el endeudamiento y capacidad de pago de los empleados.
3. Analizar la razonabilidad del crecimiento patrimonial.
4. Analizar que el estilo de vida que llevan los empleados sea conforme el nivel de ingresos obtenidos.
5. Revisión de antecedentes en páginas judiciales.
6. Revisión de inusualidades dentro y fuera de la organización.

La periodicidad con la que se aplica el modelo es anual; sin embargo, la revisión de las alertas generadas es permanente. La aplicación del modelo está dotada de importancia, en cuanto los fraudes realizados por empleados de las empresas, se han incrementado conforme el transcurrir del tiempo, pues los blanqueadores de capitales han desarrollado nuevas formas de lavar dinero.

Tabla 7. Eventos de riesgo

Evento	Riesgo	Probabilidad	Gravidad	Nivel de riesgo
Actividades no autorizadas	Operaciones no autorizadas	2	1	2
	Robo	2	4	8
Hurto fraude	Apropiación indebida de activos	1	2	2
	Falsificación de firmas	2	3	6
	Utilización de cheques sin fondos	1	3	3
	Destrucción dolosa de activos	2	3	6
	Soborno	2	2	4
Seguridad de los sistemas	Daños informáticos	3	2	6
	Robo de información	4	3	12
	Personal inadecuado	3	3	9
Relaciones laborales	Falta de difusión y comunicación de políticas	3	2	6
	Inadecuada política de administración del personal	2	2	4
Higiene y seguridad en el trabajo	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo	2	2	4
	Indemnización laboral	3	2	6
Diversidad y discriminación	Discriminación	1	1	1
Adecuación, divulgación de información y confianza	Quebrantamiento de la privacidad de información, sobre socios, clientes y usuarios	1	1	1
	Prácticas inadecuadas de negociación	2	1	2
Desastres y otros acontecimientos	Pérdidas por desastres naturales	1	3	3
	Terrorismo, vandalismo, etc.	2	3	6
Problemas en la utilización de Sistemas	Fallas en el hardware	3	4	12
	Fallas en el software	3	4	12
	Problemas de telecomunicaciones	3	2	6
Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Errores en introducción de datos, mantenimiento o descarga	3	3	9
	Incumplimiento en la entrega de información hacia terceros	3	1	3
	Fallas en la entrega de información	3	1	3
Aceptación de socios o clientes y documentación	Documentos jurídicos incompletos	2	1	2
Gestión de cuentas de clientes	Registros incorrectos de socios y clientes	4	3	12

Fuente: elaboración propia

Después de realizar la matriz de riesgos operacionales de la cooperativa, se pudo identificar que de 27 riesgos 15 son riesgo apreciable, es decir, económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas. Mientras que de riesgo importante existen 6 riesgos, este permite actuar de forma preventiva obligatoria, y 6 son de riesgo marginal, es decir, se vigila, aunque no requiere medidas preventivas de partida.

Tabla 8. Factores y criterios de riesgo de empleado - Contraparte

		FACTORES						
CONTRAPARTE		CANAL		PRODUCTO		ZONA		
CRITERIOS	Tipo de persona	25 %	Ventanillas	30 %	DPF	25 %	Pobreza	20 %
	Actividad económica	10 %	Transferencias recibidas	10 %	Ahorro a la vista	20 %	Delincuencia	25 %
	Nacionalidad	10 %	Remesas recibidas	10 %	Ahorro programado	10 %	Mendicidad	10 %
	Cumplimiento de funciones	20 %	Emisor de tarjetas	10 %	Créditos de consumo	15 %	Prostitución	15 %
	Nivel de instrucción	15 %	Otorgamiento de préstamos	15 %	Créditos hipotecarios	10 %	Criminalidad	10 %
	Cargo	10 %	Depósitos a plazo	15 %	Crédito productivo	10 %	Clima	10 %
	Tiempo de trabajo	10 %	Cajeros automáticos	10 %	Crédito Educativo	10 %	Fronteriza	10 %
	Total	100 %	Total	100 %	Total	100 %		100 %

Fuente: elaboración propia

Como se muestra en la tabla 8, los factores de riesgo de empleado, se determinaron acorde a los factores que se encuentra expuesto en su vida laboral, donde los cuales fueron evaluados acorde al nivel de riesgo.

Tabla 9. Criterios y Subcriterios de riesgo - Contraparte

		FACTOR: EMPLEADO		
% Pond.	CRITERIOS Detalle	SUBCRITERIOS Descripción		Riesgo
25%	Tipo de persona	Natural		1
		Jurídica		2
		PEP		3
		Sociedad de hecho		3
		Servicios financieros		3
		Transporte de carga vía terrestre		3
10%	Actividad económica	Actividades de casas de cambio		3
		Fabricación de armas		3
		Actividades de notario públicos		3
		Juegos de azar y apuestas		3
		Resto de actividades		3
		País de nacionalidad en paraísos fiscales		3
10%	Nacionalidad	País de nacionalidad con riesgo político		2
		País observado por el GAFI		3
		País con legislación laxa, tránsito y consumo de drogas		2
		País de nacionalidad con índice de terrorismo		3
20%	Cumplimiento de funciones	Eficiencia		2
		Eficacia		2
		Primaria		1
15%	Nivel de Instrucción	Secundaria		1
		Medios - Superiores		2
		Superior		3
10%	Cargo	Asistente de riesgo		2
		Cajero		2

		Gerente	3
		Gestor de Cobranza	3
		Gestor de negocios	3
		Gestor de pasivos	3
		Operativo de crédito	3
		Atención al cliente	1
		Pasante	1
		1 mes a 1 año	1
10%	Tiempo de trabajo	2 años a 4 años	2
		5 años a 7 años	2
		Más de 7 años	3

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9, se observa los subcriterios de riesgo de la contra parte, al igual se da la calificación acorde al nivel de riesgo que presente.

Tabla 10. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Contraparte

CRITERIOS														
Tipo de persona 25%		Actividad económica 10%		Nacionalidad 10%		Cumplimiento de funciones 20%		Nivel de instrucción 15%		Cargo 10%		Tiempo de trabajo 10%		
SUBCRITERIOS	Natural	1	Servicios financieros	3	País de nacionalidad en paraísos fiscales	3	Eficiencia	2	Primaria	1	Asistente de riesgo	2	1 mes a 1 año	1
	Jurídica	2	Transporte de carga vía terrestre	3	País de nacionalidad con riesgo político	2	Eficacia	2	Secundaria	1	Cajero	2	2 años a 4 años	2
	PEP	3	Actividades de casas de cambio	3	País observado por el GAFI	3			Medios - Superiores	2	Gerente	3	5 años a 7 años	2
	Sociedad de hecho	3	Fabricación de armas	3	País con legislación laxa, tránsito y consumo de drogas	2			Superior	3	Gestor de Cobranza	3	Más de 7 años	3
			Actividades de notario públicos	3	País de nacionalidad con índice de terrorismo	3					Gestor de negocios	3		
			Juegos de azar y apuestas	3							Gestor de pasivos	3		
			Resto de actividades	3							Operativo de crédito	3		
											Atención al cliente	1		
										Pasante	1			

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se define el perfil de riesgo acorde a los subcriterios encontrados.

Tabla 11. Perfil de riesgo – Contraparte empleado

FACTOR: EMPLEADO							
CRITERIOS	SUBCRITERIOS	VALOR (a)	PONDERACIÓN (b)	PUNTAJE FINAL (a)*(b)	NIVEL DE RIESGO		
Tipo de persona	Natural	1	25%	0,25	1,8		
	Jurídica	2	25%	0,5			
	PEP	3	25%	0,75			
	Sociedad de hecho	3	10%	0,3			
	Servicios financieros	3	10%	0,3			
Actividad económica	Transporte de carga vía terrestre	3	10%	0,3	2,1		
	Actividades de casas de cambio	3	10%	0,3			
	Fabricación de armas	3	10%	0,3			
	Actividades de notario públicos	3	10%	0,3			
	Juegos de azar y apuestas	3	10%	0,3			
	Resto de actividades	3	10%	0,3			
	Nacionalidad	País de nacionalidad en paraísos fiscales	3	10%		0,3	1,3
País de nacionalidad con riesgo político		2	10%	0,2			
País observado por el GAFI		3	10%	0,3			
País con legislación laxa, tránsito y consumo de drogas		2	10%	0,2			
País de nacionalidad con índice de terrorismo		3	10%	0,3			
Cumplimiento de funciones	Eficiencia	2	20%	0,4	0,8		
	Eficacia	2	20%	0,4			
Nivel de Instrucción	Primaria	1	15%	0,15	1,05		
	Secundaria	1	15%	0,15			
	Medios - Superiores	2	15%	0,3			
	Superior	3	15%	0,45			
	Asistente de riesgo	2	10%	0,2			
Cargo	Cajero	2	10%	0,2	2,1		
	Gerente	3	10%	0,3			
	Gestor de Cobranza	3	10%	0,3			
	Gestor de negocios	3	10%	0,3			
	Gestor de pasivos	3	10%	0,3			
	Operativo de crédito	3	10%	0,3			
	Atención al cliente	1	10%	0,1			
	Pasante	1	10%	0,1			
	Tiempo de trabajo	1 mes a 1 año	1	10%		0,1	0,8
		2 años a 4 años	2	10%		0,2	
5 años a 7 años		2	10%	0,2			
Más de 7 años		3	10%	0,3			

Fuente: elaboración propia

Análisis

En función del factor, criterios y variables definidas para determinar el perfil del riesgo del empleado, se obtiene un puntaje final de 1.8 pts., en este caso posee un

nivel de riesgo “Medio”, es decir, se hace evaluación y supervisión de controles, pero solo claves o relevantes, en los que no se permiten que, se vayan a una zona de no confort. Se trata de realizar controles para pasar al nivel de riesgo bajo.

Tabla 12. Criterios y Subcriterios de riesgo - Canal

FACTOR: EMPLEADO			
CRITERIOS		SUBCRITERIOS	
% Pond.	Detalle	Descripción	Riesgo
30%	Ventanilla	Depósitos	3
		Retiros	3
		Transferencias	2
10%	Transferencias recibidas	Pagos	2
		Directas	3
		Interbancarias	3
10%	Remesas recibidas	Nacionales	2
		Internacional	3
10%	Emisor de tarjetas	Crédito	3
		Debito	3
15%	Otorgamiento de prestamos	Hipotecario	2
		Consumo	2
		Estudiantil	1
15%	Depósitos a plazo	A 3 mes	1
		A 6 meses	2
		A 1 año	3
10%	Cajero Automático	Retiro	3
		Consulta de saldos	1

Fuente: elaboración propia

Como se muestra en la tabla 12, los factores de riesgo de empleado, se determinaron acorde a los factores que se encuentra expuesto en su vida laboral, donde los cuales fueron evaluados acorde al nivel de riesgo.

Tabla 13. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Canal

		CRITERIOS												
		Ventanilla 30%	Transfere ncias recibidas 10%	Remesas Recibidas 10%	Emisi ón de Tarjet as 10%	Otorgami ento de préstam os 15%	Depósitos a plazo 15%	Cajero Automático 10%						
SUBCRITERIOS	Depósitos	3	Directas	3	Naciona les	2	Cré dito	3	Hipotec ario	2	A 3 mes	1	Retiro	3
	Retiros	3	Interban carias	3	Internac ional	3	Debi to	3	Consu mo	2	A 6 meses	2	Consulta de saldos	1
	Transfer encias	2							Estudia ntil	1	A 1 año	3		
	Pagos	2												

Fuente: elaboración propia

Por su parte, en la tabla 13, se muestra la valoración de los criterios en relación a los subcriterios los cuales son calificados acorde su importancia.

Tabla 14. Perfil de riesgo – Canal empleado

		FACTOR: EMPLEADO					
CRITERIOS	SUBCRITERI OS	VALOR (a)	PONDERACI ÓN (b)	PUNTAJE FINAL (a)*(b)	NIVEL RIESGO	DE	
Ventanilla 30%	Depósitos	3	30%	0,9	3		
	Retiros	3	30%	0,9			
	Transferencia s	2	30%	0,6			
	Pagos	2	30%	0,6			
Transferencias recibidas 10%	Directas	3	10%	0,3	0,6		
	Interbancarias	3	10%	0,3			
Remesas Recibidas 10%	Nacionales	2	10%	0,2	0,5		
	Internacional	3	10%	0,3			
Emisión de Tarjetas 10%	Crédito	3	10%	0,3	0,6		
	Debito	3	10%	0,3			
Otorgamiento de préstamos 15%	Hipotecario	2	15%	0,3	0,75		
	Consumo	2	15%	0,3			
	Estudiantil	1	15%	0,15			
Depósitos a plazo 15%	A 3 mes	1	15%	0,15	0,9		
	A 6 meses	2	15%	0,3			
	A 1 año	3	15%	0,45			
Cajero Automático 10%	Retiro	3	10%	0,3	0,4		
	Consulta de saldos	1	10%	0,1			

Fuente: elaboración propia

Análisis

En función del factor, criterios y variables definidas para determinar el perfil del riesgo del empleado, se obtiene un puntaje final en ventanilla de 3 pts., que, en función de los niveles definidos por la entidad, se ubica en un nivel de riesgo “Alto”, es decir, la entidad financiera toma todas las actividades de control posibles, sin olvidar el análisis costo-beneficio. Muchas veces poner unas medidas de control implican un costo mayor que el beneficio que se va a obtener.

Tabla 15. Criterios y Subcriterios de riesgo - Producto

FACTOR: EMPLEADO			
% Pond.	CRITERIOS	SUBCRITERIOS	
	Detalle	Descripción	Riesgo
25%	DPF	Inversión	3
		Cuenta de ahorro	2
20%	Ahorro a la vista	Cuenta corriente	2
		Cuenta Panchito	1
10%	Ahorro programado	Plan Futuro	2
15%	Créditos de consumo	Pagos	3
10%	Créditos hipotecarios	Vivienda	2
10%	Crédito productivo	Microempresas	3
10%	Crédito Educativo	Estudiantil	1

Fuente: elaboración propia

Los criterios y subcriterios de zona, se determinaron acorde a los factores externos que se presentan en el diario vivir.

Tabla 16. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Producto

SUBCRITERIOS	CRITERIOS						
	DPF 25%	Ahorros a la vista 20%	Ahorros programados 10%	Crédi tos de cons umo 15%	Créditos hipotecarios 10%	Crédito productivo 10%	Crédito educativo 10%
Inve rsió n	3	Cuenta de ahorro	2	Pa go s	3	2	3
		Cuenta corriente	2	3	Vivienda	2	3
		Cuenta Panchito	1			Microempr esas	Estudiant il

Fuente: elaboración propia

Por su parte, en la tabla 16, se muestra la valoración de los criterios en relación a los subcriterios los cuales son calificados acorde su importancia.

Tabla 17. Perfil de riesgo – Producto empleado

FACTOR: EMPLEADO						
CRITERIOS	SUBCRITERIOS	VALOR (a)	PONDERACIÓN N (b)	PUNTAJE (a)*(b)	FINAL	NIVEL DE RIESGO
DPF	Inversión	3	25%	0,75		1,75
	Cuenta de ahorro	2	20%	0,4		
Ahorro a la vista	Cuenta corriente	2	20%	0,4		1
	Cuenta Panchito	1	20%	0,2		
Ahorro programado	Plan Futuro	2	10%	0,2		0,2
Créditos de consumo	Pagos	3	15%	0,45		0,45
Créditos hipotecarios	Vivienda	2	10%	0,2		0,2
Crédito productivo	Microempresas	3	10%	0,3		0,3
Crédito Educativo	Estudiantil	1	10%	0,1		0,1

Fuente: elaboración propia

En función del factor, criterios y variables definidas para determinar el perfil del riesgo del empleado, se obtiene un puntaje final de 1.75 pts. En DPF, en Ahorro a la vista 1, en Ahorro programado 0.02, en Crédito de consumo 0.45, en Crédito hipotecario tiene 0.2 y en Crédito educativo tiene 0.1 que, en función de los niveles definidos por la entidad, se ubica en un nivel de riesgo “Bajo”, es decir, no se necesitan realizar actividades de control al tratarse de un riesgo del día a día caracterizado por la propia actividad de la entidad financiera.

Tabla 18. Criterios y Subcriterios de riesgo - Zona

FACTOR: EMPLEADO			
CRITERIOS		SUBCRITERIOS	
% Pond.	Detalle	Descripción	Riesgo
20%	Pobreza	Precariedad	2
		Discriminación cultural	1
		Asaltantes	3
25%	Delincuencia	Violación	1
		Vandalismo	3
		Vagabundo	3
10%	Mendicidad	Caridad	3
		Callejera	3
15%	Prostitución	Con armas de fuego	3
		Con blanca	2
10%	Clima	Soleado	2
		Húmedo	2

Fuente: elaboración propia

Los criterios y subcriterios de zona, se determinaron acorde a los factores externos, que se presentan en el diario vivir.

Tabla 19. Criterios y Subcriterios para definir el perfil de riesgo - Zona

CRITERIOS												
	Pobreza 20%	Delincuencia 25%	Mendicidad 10%	Prostitución 15%	Criminalidad 10%	Clima 10%						
SUBCRITERIO	Precariedad	2	Asaltantes	3	Vagabundo	3	Callejera	3	Con armas de fuego	3	Soleado	2
	Discriminación cultural	1	Violación	1	Caridad	3			Con arma blanca	2	Húmedo	2
			Vandalismo	3								

Fuente: elaboración propia

Para definir los Criterios y Subcriterios del perfil de riesgo – zona, se evaluó acorde al nivel de riesgo que se encuentre expuesto el subcriterio.

Tabla 20. Perfil de riesgo – Zona empleado

FACTOR: EMPLEADO							
CRITERIOS	SUBCRITERIOS	VALOR (a)	PONDERACIÓN (b)	PUNTAJE (a)*(b)	FINAL	NIVEL DE RIESGO	DE
Pobreza	Precariedad	2	20%	0,4		0,6	
	Discriminación cultural	1	20%	0,2			
Delincuencia	Asaltantes	3	25%	0,75		1,75	
	Violación	1	25%	0,25			
	Vandalismo	3	25%	0,75			
Mendicidad	Vagabundo	3	10%	0,3		0,6	
	Caridad	3	10%	0,3			
Prostitución	Callejera	3	15%	0,45		0,45	
Criminalidad	Con armas de fuego	3	10%	0,3		0,5	
	Con blanca	2	10%	0,2			
Clima	Soleado	2	10%	0,2		0,4	
	Húmedo	2	10%	0,2			

Fuente: elaboración propia

Control

Identificados los eventos de riesgos y determinado el riesgo inherente, la entidad establece controles para el tratamiento del riesgo de lavado de activos. El objetivo de establecer controles para su tratamiento es buscar la reducción de las consecuencias/impacto como la probabilidad de los eventos de riesgo, es decir, controlar los riesgos.

Ante la situación presentada, se pudo conocer que la cooperativa tiene riesgos tolerable, es decir, tiene monitoreo constante de los riesgos y procesos que generan alguna amenaza, y para ello, se recomienda se aplique el control correctivo, los cuales reducirán la probabilidad e impacto de ocurrencia; sin embargo, pueden aún quedar riesgos residuales los cuales serán asumidos por la entidad, y para este efecto, se elaboran planes que ayuden administrar las consecuencias de estos riesgo en el caso de su ocurrencia.

Mientras que para los riesgos aceptables, son los riesgos administrados con procedimientos normales de control, los cuales, se sugiere el control detectivo, el

cual ayuda a reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, también, se realizan inspecciones y controles a los procesos, capacitaciones continuas al personal, establecer planes de acción para mejorar la calidad de los servicios y productos, entre otros, de tal manera que, se mitigue el riesgo, es decir, la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo; esto permite transferir el riesgo a través del uso de planes de contingencia para minimizar el riesgo de lavado de activos.

Monitoreo

Para monitorear los riesgos detectados en la cooperativa en el caso de presentarse modificaciones normativas en el proceso de empleados, se sugiere que, se brinde un seguimiento exhaustivo a cada una de las áreas de la empresa con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de cada área, acción que es liderada por el Oficial de Cumplimiento.

2.4. Técnicas e instrumentos

Son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga.

Revisión documental

La revisión documental permite recabar información de estados financieros los cuales ayudarán a desarrollar los indicadores de rentabilidad la cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco.

Ficha de observación

La ficha de observación permitió identificar los riesgos operacionales y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco.

Plan de recolección de información

Para la recolección de información, se utilizó la revisión documental y la ficha de observación, la cual contribuyó para sustentar las variables de estudio.

Datos primarios

Debido a que se obtienen mediante la recolección de la información de los cuestionarios.

Plan del Procesamiento de Información

El plan de procesamiento a seguir es una serie de pasos tales como lo indica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2016) “es la realización de un análisis de datos cuantitativos se deben seguir en una serie de pasos”.

- Seleccionar el programa adecuado
- Explorar datos
- Análisis de pruebas estadísticas
- Presentación de resultados
- Análisis e interpretación de los mismos.

El programa estadístico utilizado, es el EXCEL, el cual permitió gestionar la información de distintos datos obtenidos de fichas de observación, la cual se aplicó a los 378 empleados de la cooperativa.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis de información

Caracterización financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

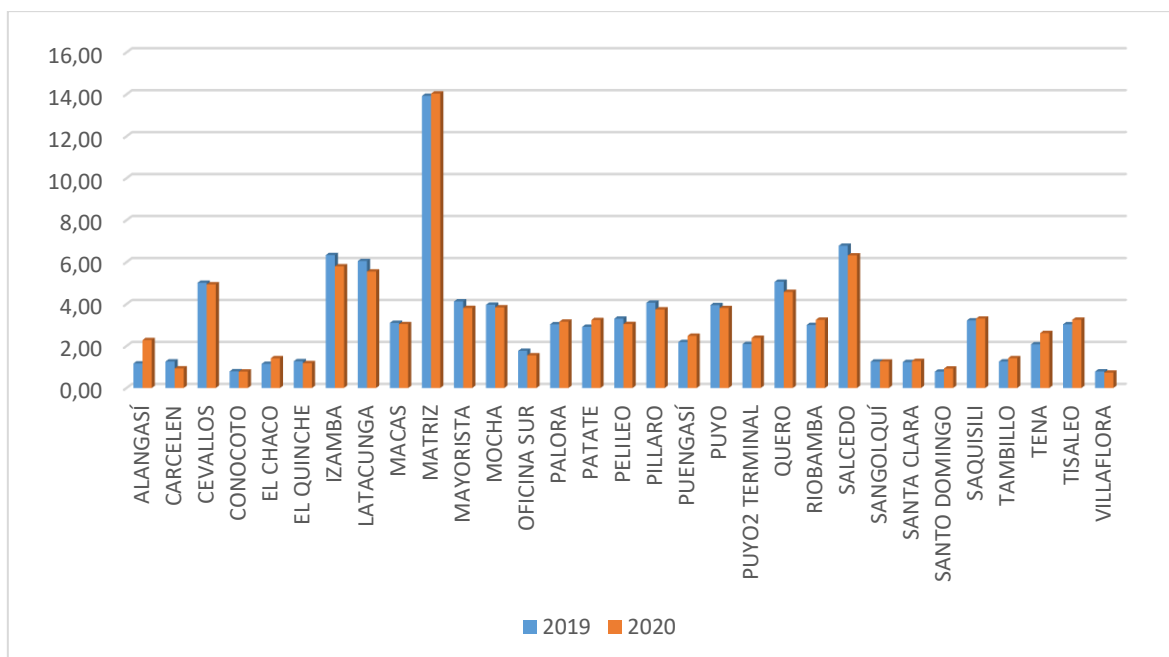
La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, país Ecuador, y tiene como objetivo realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con los socios y clientes. La cooperativa es una organización formada por personas, voluntariamente toma en cuenta el principio del cooperativismo, es por eso que se detalla la membresía de socios, a continuación, se muestra la distribución por agencia:

Tabla 21. Socios por agencia

Agencia	2019		2020	
	Socio	%	Socio	%
ALANGASÍ	1252	1,17	2986	2,28
CARCELEN	1351	1,26	1215	0,93
CEVALLOS	5375	5,02	6458	4,94
CONOCOTO	852	0,80	1022	0,78
EL CHACO	1234	1,15	1854	1,42
EL QUINCHE	1365	1,27	1545	1,18
IZAMBA	6789	6,33	7584	5,80
LATACUNGA	6485	6,05	7258	5,55
MACAS	3325	3,10	3981	3,04
MATRIZ	14924	13,93	18356	14,04
MAYORISTA	4425	4,13	4985	3,81
MOCHA	4253	3,97	5025	3,84
OFICINA SUR	1897	1,77	2034	1,56
PALORA	3254	3,04	4132	3,16
PATATE	3125	2,92	4235	3,24
PELILEO	3541	3,30	3987	3,05
PILLARO	4354	4,06	4897	3,74
PUENGASÍ	2345	2,19	3251	2,49
PUYO	4235	3,95	4982	3,81
PUYO2 TERMINAL	2241	2,09	3125	2,39
QUERO	5425	5,06	5987	4,58
RIOBAMBA	3215	3,00	4251	3,25
SALCEDO	7265	6,78	8265	6,32
SANGOLQUÍ	1345	1,26	1648	1,26
SANTA CLARA	1325	1,24	1682	1,29
SANTO DOMINGO	836	0,78	1211	0,93
SAQUISILI	3452	3,22	4325	3,31
TAMBILLO	1352	1,26	1857	1,42
TENA	2232	2,08	3425	2,62
TISALEO	3254	3,04	4253	3,25
VILLAFLORES	845	0,79	957	0,73
TOTAL	107168	100	130773	100

Fuente: elaboración propia

Gráfico 1. Socios por agencias



Fuente: elaboración propia

Mediante la información presentada en la tabla anterior, se observa que la Coac. San Francisco tiene un incremento de membresía de socios con respecto al año 2019.

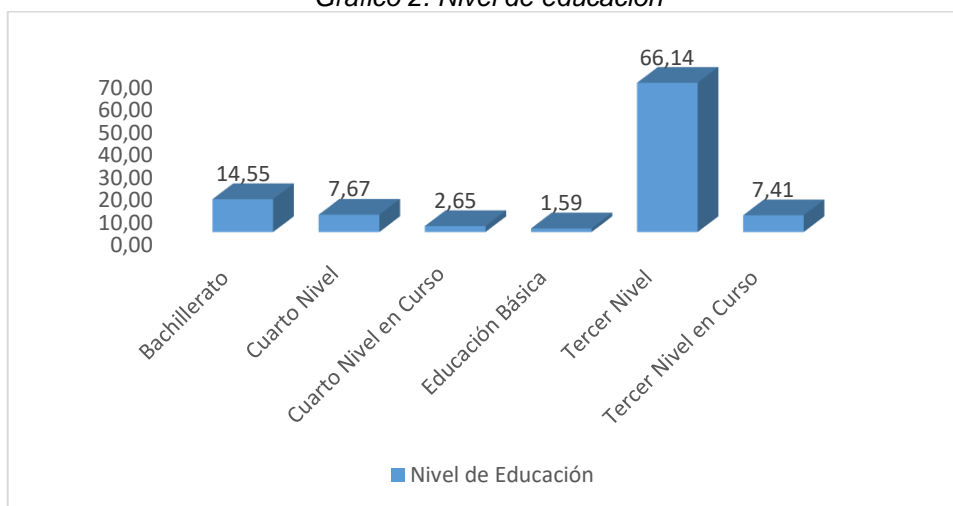
Nivel de educación en el personal de la Cooperativa San Francisco Ltda.

Tabla 22. Nivel de educación de empleados

Nivel de Educación	Número	%
Bachillerato	55	14,55
Cuarto Nivel	29	7,67
Cuarto Nivel en Curso	10	2,65
Educación Básica	6	1,59
Tercer Nivel	250	66,14
Tercer Nivel en Curso	28	7,41
Total	378	100,00

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2. Nivel de educación



Fuente: elaboración propia.

Antes de conocer la estructura por el cual está conformada la cooperativa, se detalla cómo se realiza la selección de personal, de forma que para seleccionar a una persona, se cumple con la base reglamentada en el manual de administración del talento humano, donde esta detallado las políticas para garantizar una selección técnica y transparente, basada en un sistema de gestión por competencias, para lo cual, se hallan levantados y gestionados los perfiles de competencias para cada cargo en la institución.

Este proceso inicia con la convocatoria mediante concurso interno o externo, de acuerdo al perfil requerido, y culmina con la contratación, por lo cual involucra la participación directa de la jefatura solicitante, la Jefatura de Talento Humano, Psicóloga Institucional, Médico Ocupacional y la Gerencia General. Una vez que el funcionario ha sido contratado inicia un proceso de inducción con el fin de preparar a los nuevos empleados de la Cooperativa para que se familiaricen con el puesto de trabajo, los procesos, funciones, políticas internas, normas, procedimientos, realiza especial énfasis en el alineamiento estratégico y el conocimiento del Código de Ética y Conducta institucional.

Capital humano

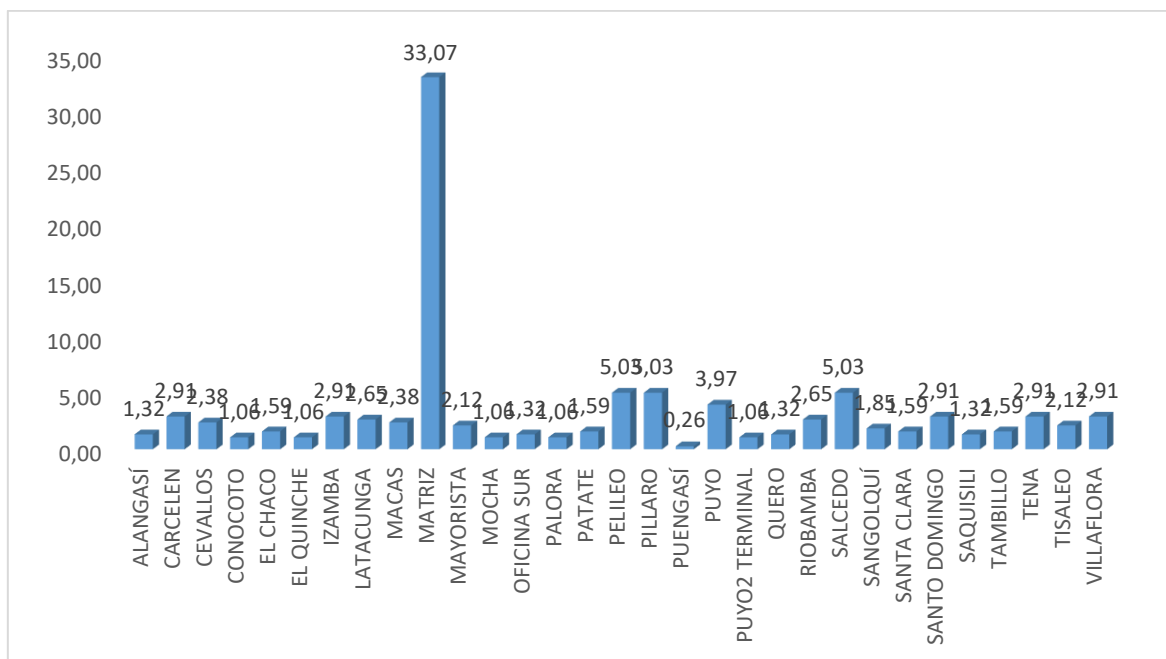
La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., al encontrarse en el segmento 1, brinda un servicio personalizado a sus socios y clientes, mediante el capital humano que posee la organización, mismo que se detalla a continuación.

Tabla 23. Personal por agencia

Agencia	Número	%
ALANGASÍ	5	1,32
CARCELEN	11	2,91
CEVALLOS	9	2,38
CONOCOTO	4	1,06
EL CHACO	6	1,59
EL QUINCHE	4	1,06
IZAMBA	11	2,91
LATACUNGA	10	2,65
MACAS	9	2,38
MATRIZ	125	33,07
MAYORISTA	8	2,12
MOCHA	4	1,06
OFICINA SUR	5	1,32
PALORA	4	1,06
PATATE	6	1,59
PELILEO	19	5,03
PILLARO	19	5,03
PUENGASÍ	1	0,26
PUYO	15	3,97
PUYO2 TERMINAL	4	1,06
QUERO	5	1,32
RIOBAMBA	10	2,65
SALCEDO	19	5,03
SANGOLQUÍ	7	1,85
SANTA CLARA	6	1,59
SANTO DOMINGO	11	2,91
SAQUISILI	5	1,32
TAMBILLO	6	1,59
TENA	11	2,91
TISALEO	8	2,12
VILLAFLOA	11	2,91
TOTAL	378	100

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 3. Personal por agencia



Fuente: elaboración propia

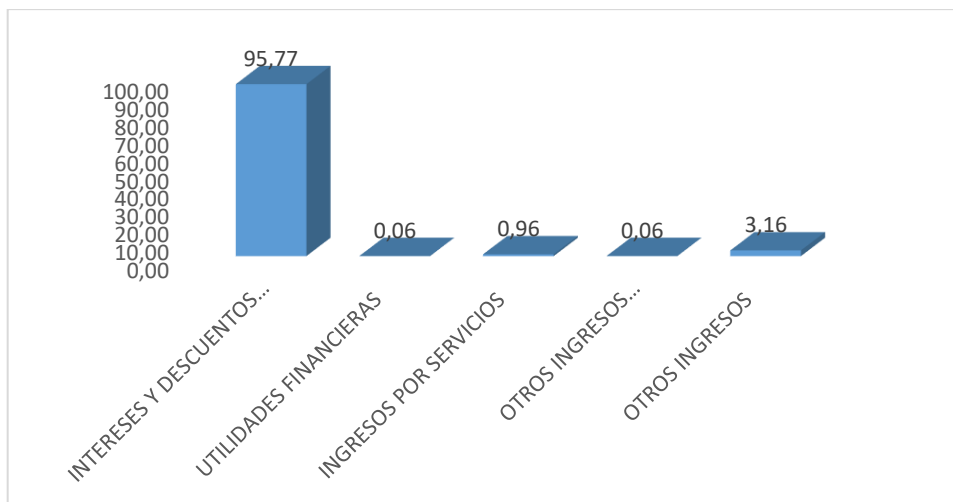
Como se observa en la tabla 23, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., posee con un total de 378 empleados a nivel nacional, lo cual el 33.07% forma parte de la agencia matriz, que se encuentra en la ciudad de Ambato, seguida por Salcedo con el 5.03%, estos resultados demuestran que el mayor número de empleados lo maneja la agencia Matriz, debido que desde ahí se realizan la mayor parte de procesos.

Tabla 24. Ingresos 2020

Código	Cuenta	Cantidad	Porcentaje
5.1	Intereses y descuentos ganados	52.351.117,30	95,77
5.3	Utilidades financieras	31.351,36	0,06
5.4	Ingresos por servicios	523.697,68	0,96
5.5	Otros ingresos operacionales	32.605,55	0,06
5.6	Otros ingresos	1.725.409,08	3,16
5	Ingresos	54.664.180,97	100,00

Fuente: modificado a partir Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Gráfico 4. Ingresos 2020



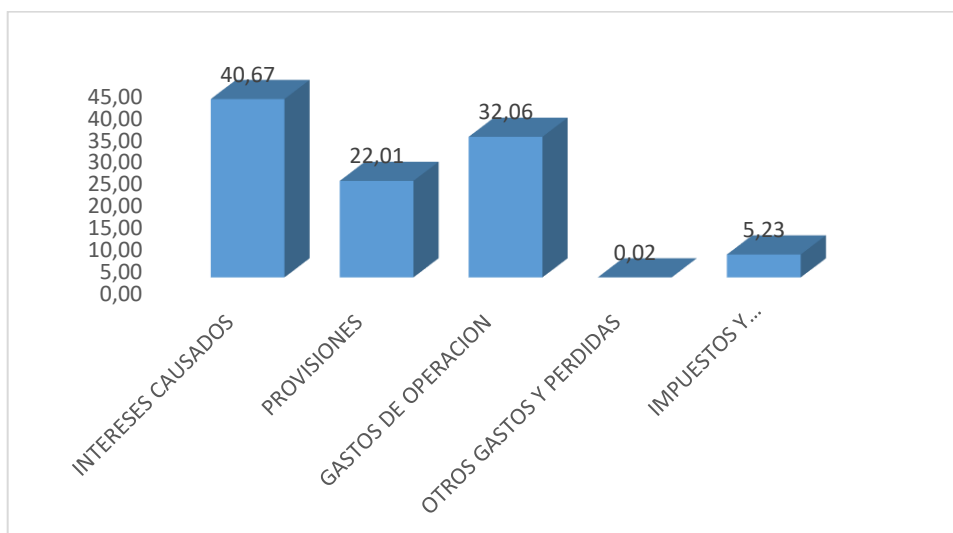
Fuente: modificado a partir Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Tabla 25. Gastos 2020

Código	Cuenta	Cantidad	Porcentaje
4.1	Intereses causados	20.160.494,16	40,67
4.4	Provisiones	10.910.115,44	22,01
4.5	Gastos de operación	15.893.285,94	32,06
4.7	Otros gastos y perdidas	10.594,42	0,02
4.8	Impuestos y participación a empleados	2.594.817,22	5,23
4	Gastos	49.569.307,18	100

Fuente: modificado a partir Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Gráfico 5. Gastos 2020



Fuente: modificado a partir Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Los gastos de la cooperativa en el 2020 son de \$49.569.307,18, en este caso el 100% del cual, se desglosa el 40.67% en intereses causados, el 22.01% en provisiones, el 32.06% pertenecen a gastos de operación, el 0.02% es de otros gastos y pérdidas, y el 5.23% es de impuestos y participaciones, que se conoce que el mayor volumen de gastos, se encuentra en intereses causados.

Identificación de las principales causas que inciden en la gestión del riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

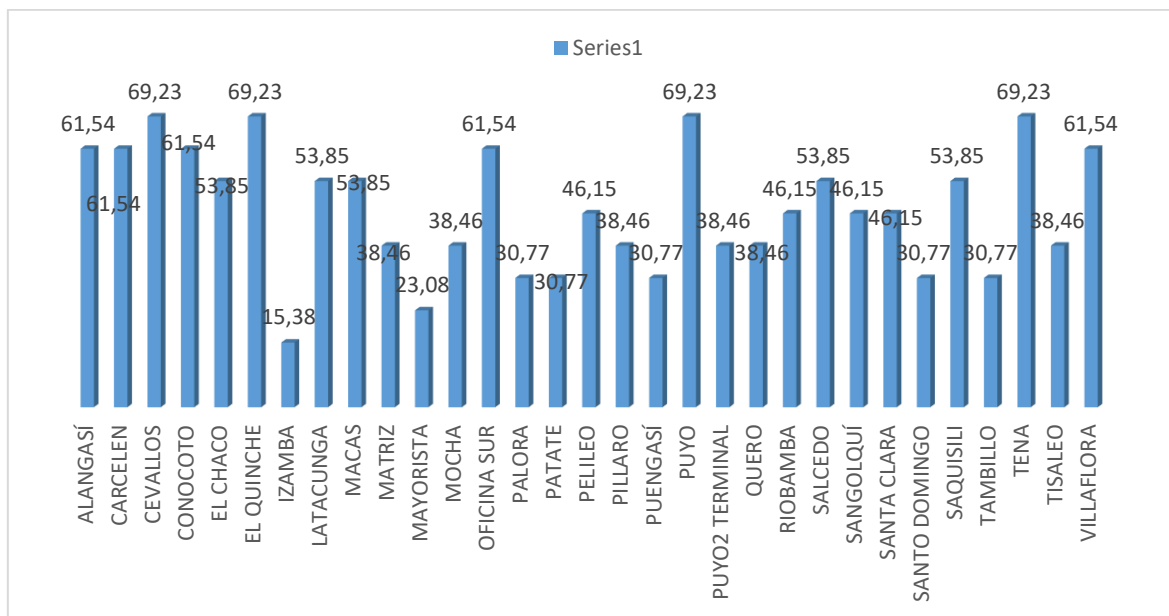
Tabla 26. Principales causas de la gestión de riesgo operativo

Agencia	Fraude interno		Fraude externo	Prácticas laborales y seguridad en el trabajo			Prácticas relacionadas con los clientes	Daños a los activos físicos	Interrupción del negocio por fallas en tecnología	Deficiencia en la ejecución de procesos				TOTAL	PORCENTAJE
	Actividades no autorizadas	Hurtos fraudes	Seguridad de los sistemas	Relaciones laborales	Higiene y seguridad en el trabajo	Diversidad y discriminación	Adecuación, divulgación de información y confianza	Desastres y otros acontecimientos	Problemas en la utilización de Sistemas	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Aceptación de socios y clientes y documentación	Gestión de cuentas de clientes	Contrapartes comerciales		
ALANGA	1		1		1		1		1	1	1	1		8	61,54
SÍ															
CARCEL	1		1	1			1		1	1	1		1	8	61,54
EN															
CEVALL		1		1	1	1	1	1	1	1		1		9	69,23
OS															
CONOC	1		1				1	1		1	1	1	1	8	61,54
OTO															
EL		1		1		1		1	1		1	1		7	53,85
CHACO															
EL	1		1		1	1	1		1	1		1	1	9	69,23
QUINCH															
E				1										2	15,38
IZAMBA	1														
LATACU					1	1	1		1	1		1	1	7	53,85
NGA															
MACAS		1		1		1		1	1		1	1		7	53,85
MATRIZ			1		1		1			1			1	5	38,46
MAYORI															
STA	1							1			1			3	23,08
MOCHA			1		1	1			1			1		5	38,46
OFICINA															
SUR		1		1		1	1		1	1		1	1	8	61,54

PALORA	1			1			1			1		4	30,77
PATATE			1				1			1		4	30,77
PELILEO	1					1		1		1	1	6	46,15
PILLARO		1		1						1		5	38,46
PUENGA													
SÍ			1							1		4	30,77
PUYO		1				1	1	1	1	1	1	9	69,23
PUYO2													
TERMINAL	1			1						1		5	38,46
QUERO			1		1				1			5	38,46
RIOBAMBA		1			1			1		1		6	46,15
SALCEDO				1	1					1	1	7	53,85
SANGOLQUÍ	1		1									6	46,15
SANTA CLARA					1		1	1		1		6	46,15
SANTO DOMINGO		1							1			4	30,77
SAQUISILI				1	1			1		1		7	53,85
TAMBILLO	1							1			1	4	30,77
TENA			1	1		1	1	1	1	1	1	9	69,23
TISALEO				1	1							5	38,46
VILLAFLORA	1		1		1			1		1		8	61,54

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 26, se colocan las principales causas de la gestión de riesgos operativos, donde se distribuyen por sucursal y, se han valorado mediante porcentajes los riesgos presentados. Gráfico 6. Principales causas de la gestión de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia.

Análisis crítico de los eventos de riesgo operativo que afectan la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.





Para analizar los eventos de riesgo operativo que afectan a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se utilizó la matriz G*P como se detalla a continuación:

Tabla 27. Matriz de evaluación de riesgo

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
PROBABILIDAD	MUY ALTA 5	5	10	15	20	25	
	ALTA 4	4	8	12	16	20	
	MEDIA 3	3	6	9	12	15	
	BAJA 2	2	4	6	8	12	
	MUY BAJA 1	1	2	3	4	5	

Fuente: modificado a partir de Anchundia (2015)

Cuadro 1. Evaluación matriz G*P

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida.

Fuente: modificado a partir de Anchundia (2015)

Después de haber realizado el análisis mediante la metodología de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, se pudo conocer que la cooperativa en estudio presenta los siguientes factores que inciden en el riesgo operativo factor personas.

- Los empleados realizan operaciones sin ser autorizadas previamente.
- Falsificación de firmas
- Destrucción dolosa de activos
- Soborno
- Daños informáticos
- Robo de información
- Falta de difusión y comunicación de políticas
- Discriminación
- Terrorismo, vandalismo, etc.
- Prácticas inadecuadas de negociación
- Fallas en el hardware
- Fallas en el software
- Errores en introducción de datos, mantenimiento o descarga
- Incumplimiento en la entrega de información hacia terceros
- Fallas en la entrega de información
- Documentos jurídicos incompletos
- Registros incorrectos de socios y clientes

3.2. Impacto de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Intereses ganados} + \text{Comisiones Ganadas}}{\text{Cartera de crédito}}$$

Intereses ganados	Comisiones Ganadas	Cartera de Crédito	Rentabilidad
\$ 52.351.117,30	\$ 1.711,81	\$ 5.297.664,59	9,9

Análisis

Se observa que la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco es de 9.9, se encuentran en un adecuado nivel de rentabilidad, esto debido a la eficiencia en la utilización del capital de la institución.

Margen Financiero Neto

$$\frac{\text{Ingreso Financiero Neto}}{\text{Ingresos Brutos}}$$

Ingreso Financiero Neto	\$	32.190.623,14	0,588879639
Ingreso bruto	\$	54.664.180,97	

Análisis

La institución posee 0.58 de margen financiero neto, es decir el ingreso financiero permite tener eficiencia financiera en relación al total de ingresos.

Roa

$$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) * 12}{\text{Activo Total promedio}}$$

Ingresos	Gastos	Activo Total Promedio	
\$ 54.664.180,97	\$ 49.569.307,18	\$ 461.715.284,01	0,13
	1		

Análisis

La cooperativa en estudio posee 0.13 de ROA, la rentabilidad que producen los activos de la institución financiera genera suficientes ingresos, lo cual ayuda a fortalecer el patrimonio empresarial, es decir, por cada dólar que se encuentra en el activo, se genera 0.13 de rentabilidad.

Eficiencia institucional en colocación

<i>Gastos de operación</i>				
<i>Cartera de crédito – Provisión Créditos incobrables</i>				
Gastos de operación	de Cartera Crédito	de Provisión Incobrables	Créditos	Eficiencia Institucional en Colocación
\$15.893.285,94	\$ 5.297.664,59	\$ (33.604.689,67)		0,41

Análisis

El porcentaje de gasto que requiere la entidad financiera es de 0.41 para administrar el actual stock de cartera.

Método de Indicador Básico (BIA)

$$Impacto\ económico = \frac{\sum (IB1 - n * \alpha)}{n}$$

$$Impacto\ económico = \frac{\sum ((54'664.180,97) 1 - 3 * 0,15)}{3}$$

$$Impacto\ económico = \$ 2.733.209,05$$

Análisis

En caso que en la Cooperativa, se materializará alguno de los eventos de riesgo operativo en el factor personas, el posible impacto alcanzaría los \$ 2'733.209,05; lo que representa un riesgo alto, puesto que representa el 53,65% de la rentabilidad del año 2020; sin embargo, frente al patrimonio únicamente representa el apenas el 3,6%. Evidentemente el impacto patrimonial no es significativo por el tamaño de

la organización, no obstante, si ocurrieran varios eventos simultáneamente tendría un efecto mayor sobre el patrimonio.

CONCLUSIONES

- Mediante la indagación de información en diferentes artículos, revistas, libros, informes, base legal, se logró fundamentar lo correspondiente a riesgo operativo en el factor personas y la rentabilidad en las instituciones financieras.
- Mediante la elaboración de la matriz de riesgos operacionales, se pudo conocer que de 27 riesgos 15 son riesgo apreciable, es decir, económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas. Mientras que de riesgo importante existen 6, este permite actuar de forma preventiva obligatoria, y 6 son de riesgo marginal, es decir, se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida.
- Así también, se pudo conocer que los factores que inciden en el riesgo operativo factor personas influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., debido que cualquier error voluntario o involuntario realizado por el empleado, representa un perjuicio económico para la institución.
- La materialización de los eventos de riesgo operativo en el factor personas podrían alcanzar un impacto (pérdida) por \$ 2'733.209,05; hecho que incide notablemente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., puesto que representa el 53,65% de su rentabilidad en el año 2020.
- Finalmente, en la evaluación de conocimiento del empleado, se pudo observar que en la competencia tuvo un valor ponderado de 2.02 más el promedio conductual 1.76 dio un valor de 3.79, es decir, el desempeño de los empleados, se encuentra en el nivel normal, esto indica, que se deben mejorar dichos factores, debido que cualquier circunstancia indiciaria al empleado a cometer cualquier tipo de error, el cual afecte al desarrollo de la institución.

RECOMENDACIONES

- Para mejorar la rentabilidad de la empresa, se recomienda la aplicación de índices de rentabilidad al menos de forma trimestral, a fin de que, permite realizar correctivos inmediatos.
- La institución financiera debe tener en cuenta que el seguimiento al personal es muy importante porque con el conocimiento adecuado de los empleados, se evitarían muchos errores que causen perjuicios económicos y reputacionales.
- También, se recomienda a la cooperativa en estudio realizar estudios profundos de la gestión operativa del factor personas, el cual deberá, en función de la información y documentación que mantiene, establecer perfiles de transacciones y de comportamiento para aplicar los procedimientos de debida diligencia, por una parte; y, por otra, reportar al oficial de cumplimiento de manera periódica cuando este lo requiera o cuando se haya detectado alguna inusualidad.
- La cooperativa deberá adoptar procedimientos idóneos de selección y contratación del personal, además, brindar capacitación permanente a empleados con el fin de volver productivo al personal, y que los cargos sean ocupados por profesionales idóneos, con alto nivel del conocimiento, orientación al servicio y valores éticos y morales, que considera que en la investigación, se determinó que el riesgo operativo en el factor personas si impacta en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
- Es indispensable que se realicen capacitaciones a todo el personal interno de la empresa, con el fin de disminuir el riesgo operacional en gran magnitud, esto identifica las principales causas de riesgos operacionales dentro de la institución financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Anchundia , C. E. (2015). *Riesgo operativo*. Lima. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/37%20%20Art%EDculo%20resumen%20latinoamerica.pdf>
- Aguirre , S. R., Barona , M. C., & Dávila, D. G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Scielo*, 29. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2334-1-10-20201214.pdf
- Calle , J. P. (2020). *Factores de riesgos operacionales*. Mèxico. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/4-factores-de-riesgo-operacional>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2020). *Registro Oficial Suplemento 332 de 12-sep.-2014 modificado 28-feb-2020*. Quito. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf
- Chávez , L. S. (2018). *Concepro de riesgo* . Santa Rita. Obtenido de https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf
- Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2015). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Flores, R. (2017). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. México. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Francischetti, C., Bertassi, A., Souza Girioli Camargo, L., & Padoveze, C. (2016). El análisis de riesgos como herramienta para la toma de decisiones relativas a inversiones. *Invenio*, 17(33), 73-85. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87732404006.pdf>
- Garcés, C. (2019). *"Indicadores financieros para la toma de decisiones en la empresa DISGARTA"*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>

- Hernández Barros, R. (2017). Metodología financiera de gestión y cuantificación de riesgos de las entidades aseguradoras. *Pecunia Monográfico*, 81-107. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3687559.pdf>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw-hill.
- Hoz Suárez, B., Ferrer, M., & Hoz Suárez, A. (enero-abril de 2016). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIV(1), 88-109. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2014). *Resolución No. 01 I -2014-F*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionN%200112014F.pdf/8a5707d8-0f60-499d-9866-defc0c168dfc>
- Ketterer, J., Bernal, O., Herrera, D., & Prats, J. (octubre de 2015). *Programa de gestión de riesgos financieros y fiscales (2FRM)*. Recuperado el 31 de 03 de 2020, de Banco Interamericano de Desarrollo: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Programa-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos-financieros-y-fiscales-\(2FRM\).pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Programa-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos-financieros-y-fiscales-(2FRM).pdf)
- Lara Haro, A. (2019). *Medición y control de riesgos financieros* (tercera ed.). México DF, México: Limusa. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://b-ok.cc/dl/875060/de816f>
- Llaguno Musons, J. (2016). Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. *Cuadernos de Gestión*, 5(1), 53-77. Recuperado el 09 de marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320899003.pdf>
- López, R. P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Tesis de grado, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Martinez Sanchez, J., & Venegas Martinez, F. (octubre-diciembre de 2017). Riesgo operacional en el proceso de liquidación del mercado mexicano de valores:

- un enfoque bayesiano. *Investigación Económica*, LXXII(286), 101-138. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <http://www.redalyc.org/pdf/601/60130119004.pdf>
- Marroquín , P. R. (2016). *Metodología de la investigación*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación , Lima. Obtenido de http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Mora Valencia, A. (julio-diciembre de 2017). Cuantificación del riesgo operativo en entidades financieras en Colombia. *Cuad. Adm.*, 23(41), 185-211. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a09.pdf>
- Murcia, G. (2016). "El control de gestión y su incidencia en la rentabilidad en el departamento de ventas y cobranzas de la empresa autos chinaaccpas Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato, en el segundo semestre 2013". Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21722/1/T2650i.pdf>
- Núñez Mora, J., & Chávez Gudiño, J. (2016). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo. *Análisis Económico*, XXV(58), 123-157. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <http://www.redalyc.org/pdf/413/41313083007.pdf>
- Ramos , G. C. (2017). Los alcances de la investigación. *Ciencia América* , 29. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Rodríguez López, M., Piñeiro Sánchez, C., & Llano Monelos, P. (2016). Mapa de riesgos: identificación y gestión de riesgos. *Atlantic Review of Economics*, 2. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4744304.pdf>
- Rojas, M. (2015). "Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación". *Revista electrónica de Veterinaria*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=636/63638739004>
- Salvatore López, N., Morán Montalvo, C., & Cárdenas Zambrano, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-2016. *INNOVA Research Journal*, 3(11), 95-108. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6828537.pdf>

- Sánchez Calderón, M., & Lazo Alvarado, V. (19 de abril de 2018). Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte transversal. *ECA Sinergia*, 9(1), 60-73. Recuperado el 02 de abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6494797.pdf>
- Sanchis Palacio, J., & Melián Navarro, A. (enero-marzo de 2017). Rentabilidad y eficiencia de las entidades financieras de economía social en España. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(45), 24-41. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/c37d/ab4634d849de2429c4b0567e44a8339c5ce9.pdf>
- Serrano Carrión, P., Señalín Morales, L., Vega Jaramillo, F., & Herrera Peña, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30. Recuperado el 02 de abril de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Soler Ramos, J., Staking, K., Ayuso Calle, A., Beato, P., Botin O'Shea, E., Escrig Melia, M., & Falero Carrasco, B. (2018). *Gestión de riesgos financieros un enfoque práctico para países latinoamericanos*. Madrid, España: Grupo Santander. Recuperado el 04 de abril de 2020, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gesti%C3%B3n-de-riesgos-financieros-Un-enfoque-pr%C3%A1ctico-para-pa%C3%ADses-latinoamericanos.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (26 de noviembre de 2018). *Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279*. Recuperado el 31 de marzo de 2020, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594533/Resolucio%CC%81n+No.+SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.pdf/2dd132b9-353c-4c21-a018-3070a7d2ffdf?version=1.0>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/969764/Gesti%C3%B3n+Riesgo+Operativo.pdf/7142f322-f550-4c12-81c1-081be185ea68?version=1.0>

ANEXOS

ANEXO 1

Procedimiento de inicio

N ^a	Actividad	Responsable
1	Revisar en listas de control provistas por la UAFE, listas propias construidas por la entidad o páginas públicas (mencionar el nombre del software utilizado o herramienta automática, según el segmento)	Área de Talento Humano o quien realice esta función
2	Verificar si existe alguna señal de alerta por parte del empleado y administrador la misma que será notificada al oficial de cumplimiento mediante correo electrónico para su debida diligencia ampliada.	
3	Aplicar el formulario de inclusión para personas naturales, el cual contendrá al menos la información dispuesta en el artículo 7 del Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación de Lavado de Activos y financiamiento de Delitos. Adicional, se registrará información mínima como: Hoja de vida y los documentos que la entidad requiera (detallarlos).	Unidad/ Oficial de Cumplimiento
4	Realizar una inducción en temas de prevención de lavado de activos: normativa vigente, socialización del manual de PLA/FT de la entidad y código de ética, a los empleados y administradores.	
5	Diligenciar los formularios al inicio de relación laboral: Declaración de Confidencialidad y Reserva de la información, Declaración Patrimonial y Compromiso de Cumplimiento del Código de Ética, entre otros.	Área de Talento Humano o quien realice esta función

Procedimiento de permanencia

N ^a	Actividad	Responsable
1	Realizar el análisis de transaccionalidad y situación patrimonial de administradores y empleados, para determinar comportamientos inusuales los cuales serán reportados al oficial de cumplimiento para la aplicación de la debida diligencia. Para este efecto, al menos se considerará las siguientes variables: - Ingresos son acordes a sus sueldos, - Número de productos que mantiene vigentes, - Movimiento transaccional en depósitos y retiros, - Existencia de señales de alerta, comportamiento inusuales (resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones, etc.),	Área de Talento Humano y Unidad/ Oficial de Cumplimiento

	negligencia, litigios legales de materia penal y demás información que considere pertinente (información para generar el nivel de riesgo)	
2	Emitir un informe de los empleados de riesgo alto a la Unidad de cumplimiento, en el cual se incluye información como: anticipo al sueldo, canal de pago, verificación societaria con otras empresas (otros ingresos), vínculos con PEP o familiares dentro de la entidad, por publicaciones en prensa, redes sociales o de ser posible mediante declaración expresa del empleado a la entidad.	
3	Elaborar el informe de debida diligencia ampliada del empleado y administrador con la respectiva conclusión, y comunicarlo para conocimiento y pronunciamiento del Comité, en el cual definirá si permanece en monitoreo permanente o procede a reportarlo a la UAFE. Si aplica un monitoreo permanente, la entidad vigilará: cumplimiento estricto de funciones, existencia de memorando al file por otras áreas, quejas o denuncias por parte de los socios, y demás información que considere pertinente. Si procede el reporte a la UAFE, se elaborará el ROII en el SISLAFT de la UAFE.	
4	Mantener un registro de los empleados o directivos reportados a la UAFE con monitoreo permanente solicitud de información intensiva y con control mediante informes o correos de alerta por talento humano y la demás información que la entidad considere.	
5	Proceder con la extinción de haberes y dar por terminado los contratos o acuerdos de servicios del empleador y administrador	

ANEXO 2

FACTORES								
CONTRAPARTE			CANAL		PRODUCTO		ZONA	
CRITERIOS	Tipo de persona	30%	Ventanillas, agencias	60%	DPF	30%	Pobreza	20%
	Actividad económica	40%	Transferencias recibidas	20%	Ahorro a la vista	30%	Delincuencia	25%
	Nacionalidad	20%	Remesas recibidas	10%	Ahorro programado	25%	Minería	25%
	Ingresos	10%	Cajeros automáticos	10%	Créditos	15%	Fronteriza	30%
	Total	100%	Total	100%	Total	100%		100%

ANEXO 3

FACTOR: SOCIO CLIENTE			
CRITERIOS		SUBCRITERIOS	
% Pond.	Detalle	Descripción	Riesgo
30%	Tipo de persona	Natural	1
		Jurídica	2
		PEP	3
		Sociedad de hecho	3
40%	Actividad económica	Actividades inmobiliarias	2
		Transporte de carga vía terrestre	2
		Actividades de casas de cambio	3
		Fabricación de armas	3
		Actividades de notario públicos	2
		Juegos de azar y apuestas	3
		Resto de actividades	1
20%	Nacionalidad	País de nacionalidad en paraísos fiscales	3
		País de nacionalidad con riesgo político	2
		País observado por el GAFI	3
		País con legislación laxa, tránsito y consumo de drogas	2
		País de nacionalidad con índice de terrorismo	3
10%	Ingresos	Entre USD 400 a USD 999	2
		Entre USD 1.000 a USD 2.199	1
		Mayor a USD 2.199	3

ANEXO 4

Estado de Pérdidas y Ganancias

2020

Código	Cuenta	
4	GASTOS	49.569.307,18
4.1	INTERESES CAUSADOS	20.160.494,16
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	19.389.755,96
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORRO	2.699.993,99
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	16.689.761,97
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	770.738,20
4.1.03.30	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	439.004,83
4.1.03.30.01	BCO. ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	89.836,21
4.1.03.30.02	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	26.933,69
4.1.03.30.03	FINANZAS POPULAR	257.476,73
4.1.03.30.04	BANECUADOR	64.758,20
4.1.03.50	OTRAS OBLIGACIONES	331.733,37
4.1.03.50.01	SIMBIOTYC	331.733,37
4.4	PROVISIONES	10.910.115,44
4.4.01	INVERSIONES	102.503,58
4.4.01.01	GENERAL PARA INVERSIONES	102.503,58
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS	5.297.664,59
4.4.02.10	CREDITO PRODUCTIVO	26.604,01
4.4.02.20	CREDITO DE CONSUMO	1.520.779,83
4.4.02.25	CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	356.058,91
4.4.02.30	CREDITO INMOBILIARIO	28.025,86
4.4.02.40	MICROCREDITO	3.366.195,98
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	5.491.965,03
4.4.03.05	GASTOS JUDICIALES	34.300,00
4.4.03.10	CUENTAS POR COBRAR	19.000,00
4.4.03.15	OTROS INTERESES POR COBRAR	5.438.665,03
4.4.04	BIENES REALIZABLES ADJUD. POR PAGO Y ARREN.MERCANTI	2.800,34
4.4.04.01	BIENES ADJUDICADOS	2.800,34
4.4.05	OTROS ACTIVOS	15.181,90
4.4.05.03	PARA OTROS ACTIVOS	15.181,90
4.5	GASTOS DE OPERACION	15.893.285,94
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	7.455.142,63
4.5.01.05	REMUNERACIONES MENSUALES	3.852.614,02
4.5.01.05.01	SUELDOS	3.679.597,56
4.5.01.05.03	VACACIONES NO GOZADAS	2.687,93
4.5.01.05.04	BONIFICACION VACACIONES	170.328,53
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	491.206,57
4.5.01.10.01	XIII SUELDO	343.601,56
4.5.01.10.02	XIV SUELDO	147.605,01
4.5.01.20	APORTES AL IESS	886.711,29
4.5.01.25	IMPUESTO A LA RENTA DEL PERSONAL	57.399,31
4.5.01.30	PENSIONES Y JUBILACIONES	85.301,61

4.5.01.30.01	JUBILACION PATRONAL	85.301,61
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	320.663,01
4.5.01.90	OTROS	1.761.246,82
4.5.01.90.01	REFRIGERIOS	45.827,48
4.5.01.90.02	ATENCIONES SOCIALES	72.683,09
4.5.01.90.03	GASTOS DE VIAJE Y MOVILIZACION	80.121,79
4.5.01.90.04	CAPACITACION	33.179,19
4.5.01.90.05	COMISARIATO	54,43
4.5.01.90.09	UNIFORMES	159.358,96
4.5.01.90.11	SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES	278.224,86
4.5.01.90.12	SERVICIOS OCASIONALES	47.316,12
4.5.01.90.14	HORAS EXTRAS	44.480,90
4.5.01.90.18	RECOMPENSAS Y GRATIFICACIONES	1.000.000,00
4.5.02	HONORARIOS	671.234,36
4.5.02.05	DIRECTORES	335.576,19
4.5.02.05.01	DIETAS	310.748,02
4.5.02.05.02	GASTOS DE REPRESENTACION	10.566,00
4.5.02.05.03	OTROS GASTOS DIRECTIVOS	14.262,17
4.5.02.05.03.03	GASTOS DE VIAJE Y MOVILIZACION DIRECTIVOS	13.567,77
4.5.02.05.03.07	CAPACITACION	694,40
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	335.658,17
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	2.237.419,31
4.5.03.05	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	12.660,87
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	666.787,26
4.5.03.15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	712.676,17
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	399.163,94
4.5.03.20.01	ENERGIA Y AGUA	73.140,44
4.5.03.20.02	COMUNICACIONES	326.023,50
4.5.03.25	SEGUROS	106.988,59
4.5.03.30	ARRENDAMIENTOS	337.354,83
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	1.787,65
4.5.03.90.05	OTRAS PUBLICIDADES	1.787,65
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	2.663.450,66
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	138.671,83
4.5.04.15	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARI	462.781,27
4.5.04.90	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM. E INSTITUCIONES	2.061.997,56
4.5.04.90.01	FECOAC	1.500,00
4.5.04.90.02	ICORED RED DE INTEGR ECUAT DE COAC ASO. COOPERATIVAS	7.443,12
4.5.04.90.05	CAMARA DE COMERCIO	1.158,00
4.5.04.90.06	CUERPO DE BOMBEROS	2.979,70
4.5.04.90.07	CORPORACION DEL SEGURO DE DEPOSITOS (COSEDE)	1.818.588,17
4.5.04.90.09	CENTRO DE INFORMACION CREDITICIA	120.206,13
4.5.04.90.13	SAYCE	2.880,00
4.5.04.90.15	REGISTRO CIVIL	7.724,10
4.5.04.90.16	SERVICIOS FIDUCIARIOS CFN	8.736,00
4.5.04.90.17	CORPORACION CIVIL RFD	6.048,00
4.5.04.90.18	CONTRIB. UNICA Y TEMPORAL ESTAB. L.O. DE SIMP. Y PROGRES. TRIBUTARIA	84.734,34
4.5.05	DEPRECIACIONES	676.173,90

4.5.05.15	EDIFICIOS	273.470,52
4.5.05.25	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	68.126,59
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION	153.881,76
4.5.05.35	UNIDADES DE TRANSPORTE	65.615,46
4.5.05.90	OTROS	115.079,57
4.5.05.90.02	OTROS ACTIVOS	115.079,57
4.5.06	AMORTIZACIONES	141.824,61
4.5.06.25	PROGRAMAS DE COMPUTACION	141.824,61
4.5.07	OTROS GASTOS	2.048.040,47
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	170.037,99
4.5.07.05.01	SUMINISTROS DE OFICINA	138.373,63
4.5.07.05.02	SUMINISTROS DE COMPUTACION	31.664,36
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	317.515,96
4.5.07.15.01	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	67.175,62
4.5.07.15.02	MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTACION	5.777,27
4.5.07.15.03	MANTENIMIENTO DE ACTIVOS	205.325,66
4.5.07.15.04	MANTENIMIENTO PROGRAMAS DE COMPUTACION	34.757,41
4.5.07.15.05	MANTENIMIENTO PROGRAMA EXTREME TARJ DEBITO	4.480,00
4.5.07.90	OTROS	1.560.486,52
4.5.07.90.01	IMPREVISTOS	1.113,01
4.5.07.90.03	GROS NO FINANCIEROS MED ODONTOL GINECOL BECAS MORTUORIA	20.577,91
4.5.07.90.04	LIMPIEZA Y ASEO	98.295,54
4.5.07.90.05	ADECUACIONES, DECORACIONES E INSTALACIONES	437.551,44
4.5.07.90.06	PROMOCIONES	76.730,11
4.5.07.90.07	SUSCRIPCIONES	17.213,32
4.5.07.90.08	GASTOS BANCARIOS	115.857,22
4.5.07.90.09	GASTOS ASAMBLEAS GENERALES	31.642,37
4.5.07.90.10	AGASAJO NAVIDEÑO PARA SOCIOS	120.299,86
4.5.07.90.12	JUDICIALES Y NOTARIALES	128.353,18
4.5.07.90.13	CONDOLENCIAS	3.286,95
4.5.07.90.14	BAJA DE ACTIVOS FIJOS	43.906,78
4.5.07.90.17	TARJETAS DE DEBITO ELECTRON	66.221,48
4.5.07.90.18	TRANSACCIONALIDAD DE CAJEROS	78.123,77
4.5.07.90.19	SEGURO DESGRAVAMEN DE VIDA EN GRUPO	189.616,07
4.5.07.90.23	BILLETERA ELECTRONICA FINANCOOP/BANRED	78.659,25
4.5.07.90.24	IMPLEMENTACION TARJETAS DE CREDITO MASTERCARD	53.038,26
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	10.594,42
4.7.03	INTERESES Y COMISIONES DEVGADOS. EJERC.ANTERIORES	3.325,29
4.7.90	OTROS	7.269,13
4.7.90.10	OTROS	7.269,13
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	2.594.817,22
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	973.056,47
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	1.621.760,75
TOTAL		49.569.307,18
5	INGRESOS	54.664.180,97
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	52.351.117,30
5.1.01	DEPOSITOS	2.667.268,85
5.1.01.10	DEPOSITOS EN INSTIT. FINANCIERAS E INSTIT. DEL S.F.P.S	2.667.268,85

5.1.03	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES TITULOS VALORES	3.631.799,37
5.1.03.10	DISPONIBLES PARA LA VENTA	3.631.799,37
5.1.04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	39.852.012,16
5.1.04.05	CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	342.257,84
5.1.04.10	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO PRIORITARIO	14.019.310,04
5.1.04.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	1.151.021,60
5.1.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO	20.543.100,63
5.1.04.26	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	3.533.894,70
5.1.04.30	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA	0,18
5.1.04.35	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	3.647,33
5.1.04.50	DE MORA	258.779,84
5.1.90	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	6.200.036,92
5.1.90.05	POR PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	6.200.036,92
5.3	UTILIDADES FINANCIERAS	31.351,36
5.3.04	RENDIMIENTOS POR FIDEICOMISO MERCANTIL	31.351,36
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	523.697,68
5.4.90	OTROS SERVICIOS	523.697,68
5.4.90.05	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	510.153,32
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	13.544,36
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	32.605,55
5.5.02	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES REALIZABLES Y RECUPERADOS	7.489,17
5.5.03	DIVIDENDOS O EXCEDENTES POR CERTIFICADOS DE APORTACION	25.116,38
5.5.03.02	FINANCOOP	25.116,38
5.6	OTROS INGRESOS	1.725.409,08
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.394.268,23
5.6.04.05	DE ACTIVOS CASTIGADOS	965.800,41
5.6.04.20	INTERESES Y COMISIONES DE EJERC. ANTERIORES	428.467,82
5.6.90	OTROS	331.140,85
5.6.90.01	GARANTIAS COMISIONES SEGUROS/ UNIFORMES PERSONAL EJERC.ANT	1.711,81
5.6.90.02	RECUPERAC.POR SEGUROS (A.F) IESS PERSONAL/DIAS NO LABORADOS PANDEMIA	10.447,67
5.6.90.03	AJUSTES DIFERENCIAS ABONOS ANTICIPADOS CFN BEV AÑOS ANTERIORES	78,58
5.6.90.05	VENTA DE ACTIVOS FIJOS	54.709,83
5.6.90.08	SEGURO DESGRAVAMEN DE VIDA EN GRUPO GESTION RECUPERACION CARTERA	160.496,16
5.6.90.09	COBROS CITACIONES TRANSPORTE CARGOS AÑOS ANTERIORES	882,17
5.6.90.11	LIBRETINES EFECTIAHORROS	622,00
5.6.90.12	CARTAS DE GARANTIA/CEDULAS HIPOTECARIAS	366,79
5.6.90.13	ORDENES DE PAGO DEL EXTERIOR	263,00
5.6.90.14	CONECCEL REF BANCARIAS RECARGAS EEASA REPORNE CNT BDH ONIX	36,86
5.6.90.16	UTILIDADES VARIAS	39,46
5.6.90.18	RECUPERAC.GTO.JUDICIAL PTMOS.CASTIGADOS	57.789,64
5.6.90.19	CEP MATRICULA VEHICULAR RISE SUPA CNT FACILITO	2.692,48
5.6.90.24	RECAUDACIONES PAGO AGIL	36.276,06
5.6.90.26	RECAUDACIONES EASY PAGOS	4.728,34
TOTAL		54.664.180,97

Utilidad:	5.094.873,79
------------------	---------------------

Balance General

2020

Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	461.715.284,01
1.1	FONDOS DISPONIBLES	116.477.830,96
1.1.01	CAJA	3.436.069,01
1.1.01.05	EFFECTIVO	3.436.069,01
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	2.443.319,01
1.1.01.05.02	FONDO DE CAMBIO CAJAS	430.000,00
1.1.01.05.03	FONDO DE CAMBIO CAJERO AUTOMATICO	562.750,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	113.039.098,56
1.1.03.05	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	9.134.001,58
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALE...	64.492.337,02
1.1.03.10.01	CUENTA CORRIENTE	50.561.357,55
1.1.03.10.01.05	CUENTAS CORRIENTES OPERATIVAS	50.462.919,30
1.1.03.10.01.10	CUENTAS CHEQUERA 0018012162	98.438,25
1.1.03.10.02	CUENTA DE AHORROS	13.930.979,47
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPUL...	39.412.759,96
1.1.03.20.01	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO E ISFPS	39.412.759,96
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	2.663,39
1.1.04.01	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	2.663,39
1.3	INVERSIONES	65.740.951,38
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENT.DEL SEC....	66.375.834,39
1.3.03.05	DE 1 A 30 DIAS SECTOR PRIVADO	8.100.484,84
1.3.03.10	DE 31 A 90 DIAS SECTOR PRIVADO	10.164.820,09
1.3.03.15	DE 91 A 180 DIAS SECTOR PRIVADO	5.571.163,77
1.3.03.50	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR ...	19.970.498,35
1.3.03.55	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR...	12.892.385,36
1.3.03.60	DE 91 A 180 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULA...	9.676.481,98
1.3.04	DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O EN...	29.167,00
1.3.04.05	DE 1 A 30 DIAS	29.167,00
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	(664.050,01)
1.3.99.10	(PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES)	(664.050,01)
1.4	CARTERA DE CREDITOS	249.847.773,84
1.4.01	CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	3.151.413,47
1.4.01.05	DE 1 A 30 DIAS	52.150,36
1.4.01.10	DE 31 A 90 DIAS	237.992,56
1.4.01.15	DE 91 A 180 DIAS	139.387,15
1.4.01.20	DE 181 A 360 DIAS	312.676,39
1.4.01.25	DE MAS DE 360 DIAS	2.409.207,01
1.4.02	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO POR VENCER	110.783.147,43
1.4.02.05	DE 1 A 30 DIAS	3.251.321,27
1.4.02.10	DE 31 A 90 DIAS	5.808.701,09
1.4.02.15	DE 91 A 180 DIAS	8.577.820,69
1.4.02.20	DE 181 A 360 DIAS	16.241.965,52
1.4.02.25	DE MAS DE 360 DIAS	76.903.338,86
1.4.03	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	11.686.257,30
1.4.03.05	DE 1 A 30 DIAS	132.237,57
1.4.03.10	DE 31 A 90 DIAS	249.973,81
1.4.03.15	DE 91 A 180 DIAS	360.046,88
1.4.03.20	DE 181 A 360 DIAS	739.578,01

1.4.03.25	DE MAS DE 360 DIAS	10.204.421,03
1.4.04	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	125.011.550,51
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	4.364.167,82
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	8.004.518,36
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	11.051.578,88
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	21.661.306,54
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	79.929.978,91
1.4.07	CARTERA CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR...	26.534.542,42
1.4.07.05	DE 1 A 30 DIAS	772.736,25
1.4.07.10	DE 31 A 90 DIAS	1.574.245,50
1.4.07.15	DE 91 A 180 DIAS	2.178.980,86
1.4.07.20	DE 181 A 360 DIAS	4.415.302,55
1.4.07.25	DE MAS DE 360 DIAS	17.593.277,26
1.4.19	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO REESTRUCT...	24.097,22
1.4.19.15	DE 91 A 180 DIAS	103,28
1.4.19.20	DE 181 A 360 DIAS	435,35
1.4.19.25	DE MAS DE 360 DIAS	23.558,59
1.4.26	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO QUE NO DEVE...	699.196,85
1.4.26.05	DE 1 A 30 DIAS	75.763,49
1.4.26.10	DE 31 A 90 DIAS	114.394,59
1.4.26.15	DE 91 A 180 DIAS	93.613,68
1.4.26.20	DE 181 A 360 DIAS	117.542,61
1.4.26.25	DE MAS DE 360 DIAS	297.882,48
1.4.27	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVEN...	143.009,21
1.4.27.05	DE 1 A 30 DIAS	5.157,92
1.4.27.10	DE 31 A 90 DIAS	10.358,99
1.4.27.15	DE 91 A 270 DIAS	16.271,95
1.4.27.20	DE 271 A 360 DIAS	8.444,27
1.4.27.25	DE 361 A 720 DIAS	102.776,08
1.4.28	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA IN...	1.731.546,47
1.4.28.05	DE 1 A 30 DIAS	193.860,23
1.4.28.10	DE 31 A 90 DIAS	276.825,44
1.4.28.15	DE 91 A 180 DIAS	215.184,49
1.4.28.20	DE 181 A 360 DIAS	332.486,26
1.4.28.25	DE MAS DE 360 DIAS	713.190,05
1.4.31	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO ...	136.169,37
1.4.31.05	DE 1 A 30 DIAS	12.432,14
1.4.31.10	DE 31 A 90 DIAS	18.590,36
1.4.31.15	DE 91 A 180 DIAS	16.277,03
1.4.31.20	DE 181 A 360 DIAS	27.768,01
1.4.31.25	DE MAS DE 360 DIAS	61.101,83
1.4.49	CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO VENCIDA	4,00
1.4.49.25	DE MAS DE 360 DIAS	4,00
1.4.50	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA	878.266,13
1.4.50.05	DE 1 A 30 DIAS	30.553,78
1.4.50.10	DE 31 A 90 DIAS	96.491,66
1.4.50.15	DE 91 A 180 DIAS	118.507,05
1.4.50.20	DE 181 A 270 DIAS	83.007,74
1.4.50.25	DE MAS DE 270 DIAS	549.705,90
1.4.51	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA	337.160,33
1.4.51.05	DE 1 A 30 DIAS	5.248,74

1.4.51.10	DE 31 A 90 DIAS	10.283,65
1.4.51.15	DE 91 A 270 DIAS	41.002,26
1.4.51.20	DE 271 A 360 DIAS	16.563,00
1.4.51.25	DE 361 A 720 DIAS	43.060,58
1.4.51.30	DE MAS DE 720 DIAS	221.002,10
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA	2.184.511,26
1.4.52.05	DE 1 A 30 DIAS	97.316,17
1.4.52.10	DE 31 A 90 DIAS	280.463,13
1.4.52.15	DE 91 A 180 DIAS	385.889,90
1.4.52.20	DE 181 A 360 DIAS	543.097,49
1.4.52.25	DE MAS DE 360 DIAS	877.744,57
1.4.55	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO ...	137.739,95
1.4.55.05	DE 1 A 30 DIAS	6.409,00
1.4.55.10	DE 31 A 90 DIAS	19.123,27
1.4.55.15	DE 91 A 180 DIAS	26.804,73
1.4.55.20	DE 181 A 360 DIAS	29.866,62
1.4.55.25	DE MAS DE 360 DIAS	55.536,33
1.4.68	CARTERA DE MICROCREDITO REESTRUCTURADA VE...	13.851,59
1.4.68.05	DE 1 A 30 DIAS	333,75
1.4.68.10	DE 31 A 90 DIAS	682,12
1.4.68.15	DE 91 A 80 DIAS	537,91
1.4.68.20	DE 181 A 360 DIAS	1.169,96
1.4.68.25	DE MAS DE 360 DIAS	11.127,85
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(33,604,689.67)
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO)	(27,536.89)
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO)	(3,196,679.13)
1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO)	(507,946.46)
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	(5,704,909.89)
1.4.99.35	(CARTERA DE CREDITO CONSUMO ORDINARIO)	(726,046.44)
1.4.99.45	(CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA)	(73.11)
1.4.99.50	(CARTERA CREDITOS REESTRUCTURADA)	(14,139.31)
1.4.99.80	(PROVISION GENERICA POR TECNOLOGIA CREDIT...	(23,427,358.44)
1.4.99.80.20	(PROV GENER POR TECNOL CREDIT CARTERA MIC...	(4,062,749.90)
1.4.99.80.50	(CARTERA GRAL DE CREDITO)	(17,393,062.47)
1.4.99.80.60	(PROVISION FACULTATIVA)	(1,971,546.07)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	10.954.582,53
1.6.02	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	468.926,50
1.6.02.10	DISPONIBLES PARA LA VENTA	468.926,50
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	2.878.501,45
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	47.337,67
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	1.066.338,90
1.6.03.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	71.689,72
1.6.03.20	CARTERA DE MICROCREDITO	1.450.735,69
1.6.03.35	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	242.399,47
1.6.04	OTROS INTERESES POR COBRAR	8.919.008,44
1.6.04.01	INTERES DE DIFERIMIENTO DEVENGADO	3.536.699,94
1.6.04.02	INTERES DE DIFERIMIENTO POR DEVENGAR	5.382.308,50
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	13.366,79
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	7.975,77
1.6.14.90	OTROS	5.391,02
1.6.14.90.02	MONEY GRAM	4.889,02
1.6.14.90.03	ECUATRANSFER	502,00

1.6.15	INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	100,27
1.6.15.15	INTERESES DE CARTERA DE CREDITO INMOBILIA...	100,27
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	283.329,43
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL	101,00
1.6.90.90	OTRAS	283.228,43
1.6.90.90.90	VARIAS CUENTAS POR COBRAR	283.228,43
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	(1,608,650.35)
1.6.99.05	(PROVISION INTERESES Y COMISIONES POR COB...	(1,438,665.01)
1.6.99.10	(PROVISION OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	(169,985.34)
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	33.899,72
1.7.02.05	TERRENOS	30.226,82
1.7.02.10	EDIFICIOS Y OTROS LOCALES	3.672,90
1.7.99	(PROV.BIENES REALIZABLES ADJUDIADOS POR P...	(33,899.72)
1.7.99.10	(PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS)	(33,899.72)
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	9.938.326,01
1.8.01	TERRENOS	3.037.366,37
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	3.037.366,37
1.8.02	EDIFICIOS	9.190.249,82
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	9.190.249,82
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	932.482,68
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	875.751,10
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	56.731,58
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	1.738.631,26
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	1.738.631,26
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	502.184,55
1.8.07.01	VEHICULOS	502.184,55
1.8.90	OTROS	1.511.750,55
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	1.511.750,55
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	(6,974,339.22)
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	(4,013,336.31)
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	(584,324.45)
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	(1,401,427.20)
1.8.99.25	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	(271,939.19)
1.8.99.40	(OTROS)	(703,312.07)
1.8.99.40.04	(OTROS ACTIVOS)	(703,312.07)
1.9	OTROS ACTIVOS	8.755.819,29
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	599.295,45
1.9.01.10	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	597.010,92
1.9.01.25	INVERSIONES NO FINANCIERAS	2.284,53
1.9.02	DERECHOS FIDUCIARIOS	6.893.310,14
1.9.02.86	FONDOS DE LIQUIDEZ	6.893.310,14
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	146.341,68
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	146.341,68
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	542.699,61
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	1.021.073,56
1.9.05.25	GASTOS DE ADECUACION	670.989,53
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(1,149,363.48)
1.9.05.99.01	(AMORTIZACION PROGRAM.COMPUTACION)	(847,609.41)
1.9.05.99.02	AMORTIZACION GASTOS INSTALACION APERTURA ...	(40,605.60)
1.9.05.99.03	AMORTIZACION GASTOS DE ADECUACION	(261,148.47)
1.9.90	OTROS	629.060,39
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	574.321,28

1.9.90.10.01	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	381.435,94
1.9.90.10.02	RETENCION EN LA FUENTE	37.950,63
1.9.90.10.03	PAGO EN EXCESO AL SRI	154.342,92
1.9.90.10.04	RETENCION IVA	591,79
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACION...	54.719,11
1.9.90.25	FALTANTES DE CAJA	20,00
1.9.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERAB...	(54,887.98)
1.9.99.90	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS)	(54,887.98)
TOTAL ACTIVOS		461.715.284,01
2	PASIVO	385.784.918,67
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	352.579.707,06
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	131.553.401,28
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	131.420.073,94
2.1.01.35.01	CUENTAS ACTIVAS	105.253.035,67
2.1.01.35.02	CUENTAS INACTIVAS	26.167.038,27
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	14.800,00
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	118.527,34
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	220.184.185,75
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	42.882.050,29
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	56.234.410,88
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	38.950.961,40
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	63.241.276,89
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	18.830.486,29
2.1.03.30	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	45.000,00
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	842.120,03
2.1.05.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	842.120,03
2.5	CUENTAS POR PAGAR	10.509.592,66
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	5.104.051,89
2.5.01.05	DEPOSITOS A LA VISTA	9.400,10
2.5.01.15	DEPOSITOS A PLAZO	4.886.538,03
2.5.01.35	OBLIGACIONES FINANCIERAS	108.678,71
2.5.01.35.01	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	6.511,21
2.5.01.35.02	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	19.096,95
2.5.01.35.03	FINANZAS POPULARES Y ECONOMIA POPULAR	83.070,55
2.5.01.90	OTROS	99.435,05
2.5.01.90.01	INT.POR PAGAR SYMBIOTIC	99.435,05
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	3.675.664,14
2.5.03.05	REMUNERACIONES	1.066,64
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	87.820,14
2.5.03.15	APORTES AL IESS	110.317,82
2.5.03.15.01	APORTE 12.15%	46.950,82
2.5.03.15.02	APORTE 9.45%	63.367,00
2.5.03.20	FONDO DE RESERVA IESS	2.133,05
2.5.03.25	PARTICIPACION A EMPLEADOS	316.979,95
2.5.03.90	OTRAS	3.157.346,54
2.5.04	RETENCIONES	125.369,41
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	95.954,30
2.5.04.05.01	RETENCION EN LA FUENTE I R 1 %	13.859,51
2.5.04.05.02	RETENCION EN LA FUENTE I R 2 %	15.643,24
2.5.04.05.04	RETENCION EN LA FUENTE I R 8 %	6.779,54
2.5.04.05.05	RETENCION EN LA FUENTE I R 10 %	10.640,53
2.5.04.05.08	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	5.317,69
2.5.04.05.09	RETENCION EN LA FUENTE I VA 30 %	2.484,73
2.5.04.05.10	RETENCION EN LA FUENTE IVA 70 %	16.793,34
2.5.04.05.11	RETENCION EN LA FUENTE IVA 100 %	20.987,08

2.5.04.05.13	RETENCION EN LA FUENTE IVA 10 %	146,60
2.5.04.05.14	RETENCION EN LA FUENTE IVA 20 %	3.302,04
2.5.04.90	OTRAS RETENCIONES	29.415,11
2.5.04.90.02	ASOCIACION DE TRABAJADORES	29.415,11
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	893.155,40
2.5.05.05	IMPUESTO A LA RENTA	706.820,05
2.5.05.90	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	186.335,35
2.5.06	PROVEEDORES	47.875,49
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	663.476,33
2.5.90.15	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	430,90
2.5.90.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	663.045,43
2.5.90.90.05	HONORARIOS ABOGADOS	251.472,34
2.5.90.90.11	COSTO POR RETIRO EN BANRED	1.426,25
2.5.90.90.25	TRANSITORIA CIERRE DE CUENTAS	4.114,99
2.5.90.90.35	CUENTAS POR PAGAR NACIONAL TC MASTERCARD	351,39
2.5.90.90.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	405.680,46
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	22.156.937,31
2.6.06	OBLIACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL...	18.156.937,31
2.6.06.05	DE 1 A 30 DIAS	643.935,13
2.6.06.05.01	B. E. V.	38.958,92
2.6.06.05.02	C. F. N	49.974,25
2.6.06.05.03	FINANZAS POPULARES MICROCREDITO	450.835,28
2.6.06.05.06	BAN ECUADOR	104.166,68
2.6.06.10	DE 31 A 90 DIAS	543.773,43
2.6.06.10.01	B. E. V.	76.900,83
2.6.06.10.02	C.F.N.	147.657,51
2.6.06.10.03	FINANZAS POPULARES MICROCREDITO	215.048,51
2.6.06.10.06	BAN ECUADOR	104.166,58
2.6.06.15	DE 91 A 180 DIAS	683.547,79
2.6.06.15.01	B.E.V.	106.372,84
2.6.06.15.02	C.F.N.	147.917,07
2.6.06.15.03	FINANZAS POPULARES MICROCREDITO	325.091,31
2.6.06.15.06	BAN ECUADOR	104.166,57
2.6.06.20	DE 181 A 360 DIAS	1.412.055,04
2.6.06.20.01	B.E.V.	198.023,47
2.6.06.20.02	C.F.N.	444.898,33
2.6.06.20.03	FINANZAS POPULARES MICROCREDITO	664.966,53
2.6.06.20.06	BAN ECUADOR	104.166,71
2.6.06.25	DE MAS DE 360 DIAS	14.873.625,92
2.6.06.25.01	B.E.V.	852.077,77
2.6.06.25.02	C.F.N.	8.502.150,39
2.6.06.25.03	FINANZAS POPULARES MICROCREDITO	5.519.397,76
2.6.90	OTRAS OBLIGACIONES	4.000.000,00
2.6.90.25	MAS DE 360 DIAS	4.000.000,00
2.9	OTROS PASIVOS	538.681,64
2.9.90	OTROS	538.681,64
2.9.90.05	SOBRANTES DE CAJA	32.887,96
2.9.90.90	VARIOS	505.793,68
2.9.90.90.06	SERV NO FINANC MEDICO ODONTO GINECO MORTU...	391.995,69
2.9.90.90.09	SEGURO DESGRAVAMEN DE VIDA EN GRUPO	113.797,99
TOTAL PASIVO		385.784.918,67
3	PATRIMONIO	75.930.365,34
3.1	CAPITAL SOCIAL	14.364.340,00
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	14.364.340,00

3.3	RESERVAS	56.414.352,76
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	55.046.687,31
3.3.01.05	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	55.046.687,31
3.3.03	ESPECIALES Y FACULTATIVAS	515.560,67
3.3.03.90	OTRAS	515.560,67
3.3.03.90.01	POR CIERRE CUENTA AHORROS	102.418,75
3.3.03.90.02	POR RESERVA COOPERATIVA	413.141,92
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	698.299,79
3.3.10	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	153.804,99
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	3.899.227,66
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, ...	3.899.227,66
3.6	RESULTADOS	1.252.444,92
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	1.252.444,92
TOTAL PATRIMONIO		75.930.365,34

Utilidad:		0,00
Pasivo Patrimonio+Utilidad:	+	461.715.284,01