



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Análisis del proceso de monitoreo para la prevención del riesgo de inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial

AUTORES:

Montalvo Burgos Kevin Steeve

Morales Calderón Sheila Pamela

DIRECTOR:

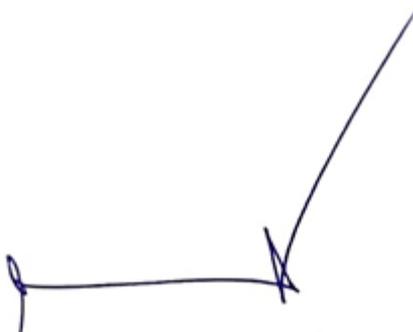
Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

Ibarra-2023

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del trabajo de grado asignado por las autoridades pertinentes, considero que la investigación presentada por el egresado **MONTALVO BURGOS KEVIN STEEVE** para optar por el título de **INGENIERO COMERCIAL**, cuyo tema es “**ANÁLISIS DEL PROCESO DE MONITOREO PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE INVERSIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**”, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 27 días del mes de junio del 2022.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke on the left and a long, sweeping diagonal stroke on the right that curves upwards.

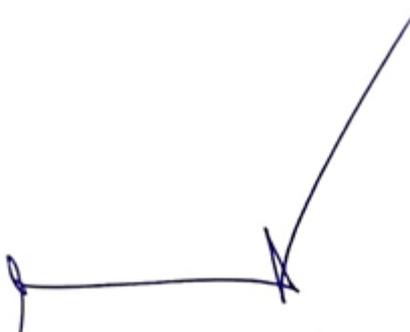
MSc. Luis Clemente Calderón Ayala

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del trabajo de grado asignado por las autoridades pertinentes, considero que la investigación presentada por la egresada **MORALES CALDERÓN SHEILA PAMELA** para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE MONITOREO PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE INVERSIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra a los 27 días del mes de junio del 2022.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke at the left end and a long, sweeping diagonal stroke at the right end that curves upwards.

MSc. Luis Clemente Calderón Ayala

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD	172595756-5		
APELLIDOS Y NOMBRES	Montalvo Burgos Kevin Steeve		
DIRECCION	Otavalo, parroquia San Luis, calle Félix Polibio Andrade y Ricardo Jaramillo.		
E-MAIL	ksmontalvob@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO	(06) 290 – 3361	TELEFONO MOVIL	0999564725

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	“Análisis del proceso de monitoreo para la prevención del riesgo de inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito”.
AUTOR(ES)	Montalvo Burgos Kevin Steeve Morales Calderón Sheila Pamela
FECHA	27/ junio/ 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA	Ingeniería Comercial
ASESOR / DIRECTOR	Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad Técnica del Norte en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 28/ marzo/ 2023

EL AUTOR:

Kevin Montalvo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

3. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD	100408393-5		
APELLIDOS Y NOMBRES	Morales Calderón Sheila Pamela		
DIRECCION	Atuntaqui, Av. Luis Leoro Franco y David Manangón		
E-MAIL	spmoralese@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO	(06) 290 – 8296	TELEFONO MOVIL	0992710163

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	“Análisis del proceso de monitoreo para la prevención del riesgo de inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito”.
AUTOR(ES)	Montalvo Burgos Kevin Steeve Morales Calderón Sheila Pamela
FECHA	27/junio/ 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA	Ingeniería Comercial
ASESOR / DIRECTOR	Msc. Luis Clemente Calderón Ayala

4. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad Técnica del Norte en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 28/ marzo/ 2023

EL AUTOR:

Sheila Morales

Resumen

Ante la elevada exposición a riesgos operativos en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria, la investigación se planteó con la finalidad de analizar el riesgo operacional en el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo en las inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento tres “Acción Imbaburapak”.

El diseño metodológico del estudio de caso fue no experimental, de corte transversal, enfoque cualitativo, se aplicaron cinco entrevistas al personal involucrado en el proceso de monitoreo de inversiones y gestión de riesgos de la COAC “Acción Imbaburapak”.

Los hallazgos revelan que en “Acción Imbaburapak” se realizan actividades de control frecuente para la prevención del riesgo operativo en el área de inversiones principalmente la verificación de la información del socio o cliente y que la fuente de dinero sea lícita. Para el monitoreo del portafolio de inversiones se utiliza el software FINANCIAINVERSION 2.0 para mitigar el riesgo operacional proveniente del factor procesos internos, personas y tecnología. Además, la entidad cuenta con planes de contingencia para responder ante la materialización de riesgos operativos por eventos externos de naturaleza ambiental y política.

Se concluye que la adopción de políticas y procedimientos de control interno enmarcados en la normativa vigente facilitan la prevención del riesgo operación en las inversiones que se realizan en las cooperativas de ahorro y crédito.

Palabras clave: Entidad Financiera, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Riesgo Operacional, Inversiones.

Abstract

In view of the high exposure to operational risks in the Financial Institutions of the Popular and Solidarity Economy, the purpose of the research was to analyze the operational risk in the monitoring process for the prevention of investment risk in the Credit Union of segment three "Acción Imbaburapak".

The methodological design of the case study was non-experimental, cross-sectional, with a qualitative approach. Five interviews were applied to staff involved in the investment monitoring and risk management process of COAC "Acción Imbaburapak".

The findings show that "Acción Imbaburapak" carries out frequent control activities for the prevention of operational risk in the investment area, mainly the verification of member or client information and that the origin of the money is legal. The FINANCIAINVERSION 2.0 software is used to monitor the investment portfolio in order to mitigate the operational risk arising from internal processes, people and technology. In addition, the entity has contingency plans to respond to the materialization of operational risks due to external events of an environmental and political nature.

It is concluded that the adoption of internal control policies and procedures based on current regulations facilitates the prevention of operational risk in the investments made in credit unions.

Key words: Financial Institution, Credit Union, Operational Risk, Investments.

Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios por protegernos y guiarnos durante todo el camino y permitirnos dar este gran paso en nuestras vidas al culminar la carrera.

A nuestros padres y hermanos que han sido un pilar fundamental para conseguir este logro, siempre con sus consejos para corregir nuestros errores y apoyarnos incondicionalmente en todo lo que nos hemos propuesto.

A la Universidad Técnica del Norte por darnos la oportunidad de estudiar y obtener nuevos conocimientos para combatir en la vida profesional, a los docentes que conforman la misma por los valores y enseñanzas inculcados en el transcurso de la carrera universitaria.

A nuestros amigos y compañeros por su apoyo, ánimo y compañía en los momentos difíciles, gracias por formar parte de esto y por todo lo que nos han brindado.

El dar gracias nos permite expresar el cariño sincero que sentimos por aquellos que de una u otra manera contribuyeron con sus conocimientos e hicieron posible la culminación de este trabajo.

Kevin S. Montalvo B.

Sheila M. Morales C.

Dedicatoria

Dedicamos principalmente el trabajo a nuestros padres por ser ese apoyo ilimitado en todo momento, que con su ejemplar forma de vida nos han enseñado a no decaer en ningún momento, por ser quienes se han esforzado, sacrificado para darnos todo y que este logro se haga posible.

Finalmente, a nuestros maestros, amigos y a todos aquellos que en este proceso se han preocupado por nosotros y sin importar la cantidad de su aporte nos ha servido para tomar las decisiones de una mejor manera y seguir adelante tanto en la vida cotidiana como en la universitaria.

Kevin S. Montalvo B.

Sheila M. Morales C.

Índice de contenidos

Resumen	6
Abstract	7
Agradecimiento	8
Dedicatoria	9
Índice de contenidos	10
Índice de tablas	13
Índice de figuras	14
Capítulo 1: Descripción del caso	15
1.1. Introducción	15
1.2. Planteamiento del problema	17
Contexto temático	17
Planteamiento analítico	18
Formulación del problema	22
1.3. Justificación	23
1.4. Objetivos de la investigación	25
Objetivo general	25
Objetivos específicos	25
1.5. Pregunta de investigación	25
Capítulo 2: Marco referencial	26
2.1. Teorías base de la investigación	26
Teoría de Riesgos Financieros	26

	11
Teoría del Riesgo Operacional	27
2.2. Marco conceptual	28
Caracterización del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria	28
Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador	30
Riesgo operacional en las inversiones de las COAC's	33
2.3. Aspectos Normativos	44
2.4. Estado del arte	44
Capitulo 3. Metodología	48
3.1. Métodos	48
3.2. Técnicas	49
3.3. Instrumento	49
3.4. Unidad de análisis	50
3.5. Variables de estudio	51
Capitulo 4. Diseño del estudio de caso	53
4.1. Recolección de la información	53
4.2. Análisis de la información	53
4.3. Análisis de resultados del caso	53
Logro de objetivos	53
Discusión de resultados	60
Respuesta a la pregunta de investigación	61
4.4. Redacción del informe y presentación	61

	12
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	66
Anexos	75
Anexo 1. Transcripción de las entrevistas	75
Anexo 2. Evidencia fotográfica del trabajo de campo	86

Índice de tablas

Tabla 1. Segmentación de las COAC según su saldo de activos	31
Tabla 2. Tipos de riesgos financieros y su impacto negativo	37
Tabla 3. Proceso del control operacional del riesgo financiero	38
Tabla 4. Delimitación de la unidad de análisis	51
Tabla 5. Operacionalización de variables de estudio	52
Tabla 6. Participantes del estudio de caso	53
Tabla 7. Información general de los entrevistados	75

Índice de figuras

Figura 1. Funciones del sistema financiero	29
Figura 2. Procedimiento de gestión de efectivo en COAC's	35
Figura 3. Tipos de eventos de riesgo en las COAC's	41
Figura 4. Flujograma de evaluación y monitoreo de riesgos operativos en COAC's	43
Figura 5. Entrevista al Gerente de la COAC Acción Imbaburapak	86
Figura 6. Entrevista al Jefe de agencia de la COAC Acción Imbaburapak	86
Figura 7. Entrevista al Oficial de riesgos de la COAC Acción Imbaburapak	87
Figura 8. Entrevista a la Jefe de Informática y Comunicación TIC'S	87
Figura 9. Entrevista a la Jefe de inversión de la COAC Acción Imbaburapak	88

Capítulo 1: Descripción del caso

1.1. Introducción

El concepto “riesgo operativo u operacional” aparece por primera vez en el mercado financiero en la década de los noventa dirigido a identificar la información financiera fraudulenta con el fin de mitigar o reducir los eventos que generen pérdidas en el sistema financiero; a pesar de ello, fue a partir de 2010 que el concepto alcanzó fuerza y aceptación (Jaradat et al., 2015).

La producción investigativa sobre a las prácticas del sistema financiero cada vez más complejas y menos transparentes, debido a la evolución del mercado y tecnología que aumentan el riesgo de posibles pérdidas asociadas a las mismas, han promovido la profundización sobre la teoría del riesgo operacional, destacando la importancia de la tecnología, el factor humano, procesos internos y la amplitud de eventos externos, cuyo estudio resulta de gran relevancia a la hora de generar ventajas competitivas en el mercado (Clement, 2018).

En Ecuador, tras la crisis financiera de 1999, donde se tuvo pérdidas millonarias por la inadecuada administración del riesgo operativo, la Superintendencia de Bancos y Seguros introdujo un modelo para la evaluación de riesgos en 2001, posterior, en 2005, mediante resolución se estableció un marco regulador para las instituciones financieras donde se exceptuaron algunas cooperativas que no cumplían con los requerimientos por motivo de tamaño y estructura (Mise & Toctaguano, 2020).

Sin embargo, debido a la evaluación de las captaciones y colocaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's), el sector financiero popular y solidario ha adquirido gran importancia, hasta llegar a abarcar una cuarta parte de los depósitos y casi una quinta parte de los créditos del sistema financiero nacional; se visualiza la lógica que los

depósitos sean mayores a los créditos, ya que a diferencia del enfoque corporativo de los bancos, las COAC's se enfocan a créditos de consumo y de microemprendimientos para personas o pequeños emprendimientos (Cordes, 2018).

Por dicha evolución, se creó en 2012 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como un mecanismo para incentivar la sostenibilidad de las COAC's, mutualistas y cajas de ahorro; a la vez que se promueva la gestión de riesgos vinculados al lavado de activos, financiamiento proveniente del terrorismo y otros de origen ilícito que provocan la pérdida de reputación y cierre definitivo de las instituciones financieras de acuerdo con el Código Orgánico Integral Penal (Baquero, 2022).

Bajo la premisa, se deduce que toda institución financiera se encuentra expuesta a distintos riesgos que deben ser administrados para no afectar los resultados de la institución, siendo el riesgo operativo el que afecta más a las entidades controladas por la SEPS quien lo ha definido como la posibilidad de pérdidas monetarias originadas por factores como; procesos internos mal establecidos, interrupción del servicio por fallos en la tecnologías de la información, incumplimiento de funciones por parte del personal o eventos externos que afecten la continuidad del negocio (SEPS, 2018).

De acuerdo con la investigación desarrollada por Mayorga & Frías (2019), se determinó que el 60% de un grupo de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato realizan procesos de auditoría a los riesgos operativos con apoyo de sistemas informáticos para controlar la inversión de los socios y tomar decisiones financieras efectivas. Mientras que Coba et al. (2020) determinó que la liquidez de las COAC's se relaciona directamente con la gestión de riesgos presentes en el departamento de monitoreo, encargado de auditar todos y cada uno de los capitales provenientes de los depósitos que se realizan en un plazo corto, a los cuales se presta atención para verificar que su procedencia sea lícita.

Por su parte García et al. (2021), enfatizan que el proceso de monitoreo del riesgo operacional tiene la ventaja de proporcionar seguridad al flujo de transacciones y operaciones internas, a través de políticas y procesos sistematizados, dado que las cooperativas de Ahorro y Crédito tienen el propósito de alcanzar eficiencia en el uso de los recursos de los socios y estabilidad financiera a largo plazo que a su vez permiten el cumplimiento de los requisitos normativos y regulaciones fijadas por entes externos de control como: SEPS, UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico), Banca digital y COSEDE (Corporación de Seguros de Depósito).

Se detecta la necesidad de analizar el control concurrente de riesgos operativos dentro de los procesos de monitoreo de inversiones en las entidades financieras de la economía popular y solidaria, sin importar su tamaño o segmentación. Por lo mencionado, el presente estudio de caso se dirige a abordar el fenómeno descrito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak” la cual posee un departamento de monitoreo de riesgos en las inversiones.

1.2. Planteamiento del problema

Contexto temático

En las últimas décadas se vienen experimentando una serie de crisis financieras a nivel nacional e internacional producto de la desregulación y liberación de los sistemas financieros, además por el incremento de la competencia en el sector, que ha traído consigo problemas monetarios, endeudamiento y quiebra de bancos en grandes países. Dichos acontecimientos han fortalecido las finanzas para las cooperativas de ahorro y crédito debido a que la capitalización proviene del aporte de los socios y clientes en lugar de inversiones de accionistas (Mise & Toctaguano, 2020).

Sin embargo, el Ecuador se ha convertido en un país de tránsito para el transporte de sustancias estupefacientes y otras actividades ilícitas, lo cual constituye un incentivo para el

lavado de dinero, problemáticas que han situado como blanco a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, principalmente porque no existe un seguimiento permanente por parte de los oficiales de cumplimiento; así mismo, se presenta un escaso nivel de capacitaciones continuas al personal operativo de las probables incidencias que pudiesen estar en el área de inversiones (Baquero, 2022). Otro punto importante, es la fuga de información por parte de los asesores, debido a que, son tentados por la competitividad en el mercado financiero, que implica la pérdida directa de socios potenciales; pues todos los sucesos mencionados, se consideran que dificultan el desarrollo de las actividades afectando su situación económica hasta el punto de hacerla insostenible (Climent, 2018).

Según Mise & Toctaguano (2020) las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) se han visto impactadas por eventos externos de naturaleza social y política que las han obligado a tomar precauciones en la administración de riesgo operativo, llegando a considerarlo como un punto crítico para el desempeño organizacional. Según Diario La Hora (2016) en dicho año un total de 15 COAC's quebraron debido a la mala administración, falta de políticas y normas que forzaron a los agentes de crédito a otorgar préstamos ante la presión de cumplir con la base de crédito provocando insostenibles carteras vencidas y elevados niveles de morosidad.

Planteamiento analítico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción Imbaburapak" LTDA, fundada el 29 de octubre de 2009, con sede matriz ubicada en Otavalo, provincia de Imbabura, según la SEPS (2022) es una de las 83 entidades financieras de la economía popular y solidaria perteneciente al segmento 3, es decir, con un saldo de activos mayores a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 de dólares americanos. Una organización expuesta a la presencia permanente del riesgo operativo, especialmente en el área de inversión donde se identifica riesgos de incorrecta digitación de información personal o valores monetarios en el sistema, eventos de fraude por

pare del personal del área como desviaciones de fondos y el uso indebido de tasas pasivas que puede causar déficits financieros (Abad & Cáceres, 2018).

Para un mejor diagnóstico del problema se procede a desglosar las dimensiones del proceso de monitoreo para la prevención del riesgo operativo dentro de las actividades de inversión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción Imbaburapak" LTDA.

Procesos Internos. Según Rodríguez & Calero (2016), el control interno ayuda a proteger la institución de socios fraudulentos, consiguientemente, al aseguramiento de la confiabilidad de la situación contable, al llevar un monitoreo, control interno del manual de procedimientos donde se describen de manera específica como deben desarrollarse todas y cada una de las actividades con sus responsables.

García et al. (2021) manifiestan que un diseño incorrecto de los procesos internos, políticas y prácticas mal ejecutadas dentro de las instituciones financieras, pueden desencadenar un progreso poco eficaz de los servicios y operaciones, generando pérdidas financieras o interrupción de actividades. Los aspectos negativos se ven relacionados en la COAC Acción Imbaburapak, por la falta del monitoreo y se ve afectado de tal modo que, se puede desalentar a socios potenciales; dado que cuando el proceso control de los capitales no es claro, resulta tedioso promoviendo que consideren que es innecesario llenar varios requisitos para concluir con la tramitación de inversión.

Y como lo denota Cabrera & Tamay (2017), en su estudio, los riesgos por los procesos internos se pueden generar por las deficiencias en la ejecución de procesos, procesamiento de operaciones, además por la interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información, donde solo el 63,05% presenta una adecuada efectividad en el monitoreo.

La COAC "Acción Imbaburapak" requiere considerar la importancia de los procesos internos para eludir el lavado de activos proveniente de fuentes ilegales, a la vez de contribuir a la identificación actividades inusuales y sospechosas de manejo de dinero a gran escala;

también es un foco para alertar sobre inversiones de inusual procedencia a los organismos de control.

Personas. Según Gómez et al. (2019), en las últimas décadas el sector financiero cooperativo, ha tenido una aceleración en el desarrollo de destrezas, habilidades, capacitaciones impulsando los valores ético-profesionales, porque la probabilidad de pérdidas financieras está asociada con eludir la atención, la equivocación de las personas, fraudes, sentido de propiedad de información sensible, lavado de activos, inadecuados vínculos humanísticos y entorno de trabajo inoportuno. Esta problemática ha provocado el cierre de entidades financieras perjudicando a asociados y a la comunidad.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como prioridad buscar, atraer y retener al personal correcto con el fin de tener beneficios para la entidad como: satisfacción del socio, calidad, costos, productividad, duración de los procesos y capitalización de los mercados (Pérez, 2014).

Dado que los riesgos operacionales de carácter humano pueden presentarse a corto plazo afectando directamente a la economía, según Barba & Gavilánez (2016) en los segmentos 3 y 4 de las COAC's es donde existe la necesidad de demostrar el efecto financiero y social, por ello es imperativa la captación de talento humano que practique la responsabilidad social cooperativa para asegurar minimizar los riesgos provenientes de los mismos.

Barrera (2019) determinó en una investigación de campo que el 57% de las cooperativas cuenta con procedimientos para que el personal posea un claro entendimiento y conocimiento de las funciones, políticas, el adecuado manejo de tecnologías e información, sin embargo, a penas el 40% las aplica casi siempre. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción Imbaburapak" se manejan capacitaciones para los trabajadores que ejercen en el área de inversiones, sin embargo, a pesar de la existencia de controles, no se ha logrado una total

supervisión cuando el personal desempeña el trabajo en el exterior, provocando el riesgo de que puedan realizar actividades ajenas a las correspondencias laborales.

Tecnología de información. La situación económica actual del país dificulta la inversión en equipos tecnológicos para el sistema financiero, a pesar de la necesidad latente de implementar recursos tecnológicos que aseguren un riguroso cumplimiento del manejo de inversiones y la seguridad de la información (Recalde, 2019).

Las innovaciones a las que se han visto obligadas a acelerar la implementación en las COAC's para mantener un nivel de competitividad con la banca privada han sido el soporte informático, y brindar un mejor servicio mediante la apertura de cuentas a través de plataformas, transacciones en línea, uso de aplicaciones, digitalización de servicio e implementación de nuevos softwares para optimizar la seguridad financiera (Castro & Romero, 2021).

De acuerdo con la investigación de Barrera (2019) sobre el tratamiento del riesgo informático en las COAC's, en un 86% de las mismas poseen mecanismos de detección, mientras que el 65% aplican contingentes para no perder la información de las operaciones siempre y casi siempre. Denotando la necesidad la actualización constante de herramientas informáticas en la COAC "Acción Imbaburapak" que permitan la eficiente gestión de las operaciones, a más de la identificación de personas vinculadas al narcotráfico, tráfico de armas y delitos mayores dentro y fuera del país maneja un software adherido a la base de datos de la Interpol.

Eventos externos. Según Alomoto (2017) existe una posibilidad de pérdidas que se derivan de la ocurrencia de eventualidades que se encuentran fuera de la vigilancia de la organización capaces de incidir en los sistemas internos de control operacional, en las personas e incluso en la tecnología de información, tales como: modificación en las leyes, intereses políticos, o cambios en el mercado.

El riesgo de mercado configura como la posibilidad de pérdida económica en un periodo de tiempo debido a los desplazamientos o variaciones en las circunstancias como de precios en sector financiero, activos que pueden tener una empresa, tipos de interés y todo tipo de variación en el precio de acciones promovidos por las divisas extranjeras, las tasas de interés, los flujos de efectivo o los precios de las conductas y de las materias primas, es decir, es un tipo de riesgo de carácter operacional que puede verse influenciado por más de un factor de riesgo (Barces, 2022). En tal sentido, cualquier cambio en las variables mencionadas puede incidir de manera significativa en el valor que la entidad mantiene en el mercado donde brinda servicios o productos financieros (Chicaiza, 2017).

La COAC “Acción Imbaburapak” se encuentra a un sinnúmero de eventos externos capaces de repercutir en la organización, sin embargo, la misma ha tomado ciertas acciones para minimizar, reducir o eliminar los factores de riesgo, siendo entre las principales actividades la construcción de una planta eléctrica para no perder contacto e información de los clientes en ningún momento y asegurar los activos fijos de la entidad, denotando la falta de infraestructura propia tanto para la matriz como sucursales, que podrían traducirse en variabilidad de precios en arriendos.

Formulación del problema

De acuerdo con lo expuesto, se evidencia la necesidad de analizar los riesgos operacionales provenientes de factores de riesgo en los procesos internos, personas, tecnologías de la información y eventos externos, con la finalidad de monitorear y prevenir los riesgos en las inversiones a los que se encuentra expuestos inminentemente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak”. Por lo mencionado, el presente estudio de caso se plantea con la finalidad de responder a la pregunta de investigación ¿cómo ha contribuido el proceso de

monitoreo para la prevención del riesgo operativo en las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento 3 “Acción Imbaburapak”?

1.3. Justificación

El presente estudio de caso aporta valor teórico y empírico a la gestión del riesgo operacional, cuya producción científica aun es escasa, lo cual dificulta la comprensión e interés en ciertas organizaciones con estructuras complejas como es el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, destacando la necesidad e importancia de su abordamiento, interiorización y administración, a fin de asegurar la continuidad y sostenibilidad de la entidad.

La investigación es conveniente debido a la apertura de la empresa objeto de estudio para indagar el proceso de monitoreo de las inversiones a través del riesgo operacional, y con dicha información describir adecuadamente los procesos internos, sistemas, tecnologías de la información y eventos externos examinados por la entidad para la prevención de riesgos operativos en las inversiones.

La relevancia social de la investigación se enmarca en mejora de la gestión de los riesgos operativos recurrentes y cambiantes en las COAC's mediante la aplicación de la teoría de riesgos y evidencia empírica, de dicha manera beneficiar directamente a la COAC “Acción Imbaburapak”. Indirectamente el estudio beneficia a los estudiantes, docentes de la casona universitaria y demás personas interesadas en la temática, quienes contarán con una fuente de consulta que facilite la comprensión del riesgo operativo en las COAC's.

Metodológicamente la investigación aporta un instrumento para posteriores indagaciones, diseñado para adquirir información de naturaleza cualitativa que permita la comprensión total de la realidad organizacional y facilitar la prevención del riesgo operacional en organizaciones afines.

La temática es importante y de actualidad debido a que en toda institución financiera es fundamental exista un proceso apropiado de monitoreo para la prevención de riesgos operativos en las inversiones, acompañado de procedimientos que posibiliten el potenciamiento de las operaciones financieras, a la misma vez obtener una seguridad razonable para la efectividad en la toma de decisiones y contribución al crecimiento de la Cooperativa.

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el riesgo operacional en el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo en las inversiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento tres “Acción Imbaburapak”.

Objetivos específicos

- Caracterizar los procesos de control para la prevención del riesgo operativo en el área de inversiones.
- Describir los sistemas y tecnología de información que utiliza la entidad para la prevención de riesgos operativos en las inversiones.
- Precisar los eventos externos que puedan alterar el desarrollo operacional en el área de inversiones.

1.5. Pregunta de investigación

¿Cómo ha contribuido el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo operativo en las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento 3 “Acción Imbaburapak”?

Capítulo 2: Marco referencial

2.1. Teorías base de la investigación

Teoría de Riesgos Financieros

Los riesgos financieros se comprenden como la posibilidad de enfrentar pérdidas, no obstante, debe comprenderse como la posibilidad de visibilizar rendimientos diferentes a los esperados, en otros términos, la dispersión de resultados inesperados efectuados por desplazamientos en las variables financieras; un riesgo financiero es la posibilidad de conseguir rendimientos diferentes a los esperados como efecto de los desplazamientos en las variables financieras (Martínez, 2019).

Dentro de la teoría de riesgos financieros se menciona que estos se categorizan en riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operacionales y regulatorios. Haciendo énfasis en los riesgos operativos dentro del proceso de monitoreo para la previsión de los riesgos en las inversiones están los indicadores siguientes: procesos internos, sujetos, TIC y situaciones adversas (Gaytán, 2018).

De acuerdo con la teoría de riesgos financieros, Sarmiento & Vélez (2007) manifiesta que para la teoría del riesgo financiero según varios aportes de otros autores siguen siendo perspectivas en cuanto a la conducta racional del inversionista, el aumento de los beneficios en el ámbito de control se hace directamente proporcional en cuanto a la gestión de control del riesgo. Según la teoría el riesgo ofrece a un inversor las posibilidades de elegir de acuerdo con las expectativas y probabilidades del éxito, esto se lo logra tras un análisis de variables medibles. La toma de decisiones en este caso mantiene a la “previsión” como una cualidad y herramienta que realizan el tratamiento y enfoque de los indicadores que más lo requieran.

Teoría del Riesgo Operacional

Teniendo en cuenta a García (2020) en esta teoría se prioriza el riesgo operativo que se define como la probabilidad que ocurran pérdidas monetarias, debido a deficiencias, inadecuaciones o incongruencias en los sistemas, el personal empleado y las TIC utilizada o bien sea por situaciones adversas.

Los riesgos dentro de los procesos internos están relacionados con un incorrecto diseño de procesos fundamentales o a su vez con políticas y procesos incorrectos o faltantes que puedan derivan de ellos consecuencias como deficiencias en las operaciones; por ende, una falta al cumplimiento al marco legal regido por la ley vigente. Mientras que los recursos humanos se enfocan en el error del personal relacionado a fraude, robo, apropiación de información privilegiada, lavado de efectivo, etc. Se pueden incluir riesgos al no contar con el personal necesario, provocando riesgos (Cortez & Velasteguí, 2021).

Por otro lado, el factor de tecnología de información menciona que sus impactos repercuten en ataques informáticos, fallos de dispositivos o software, mal funcionamiento o incluso una indebida implementación de herramientas informáticas puede derivar pérdidas financieras y un desarrollo anormal de las operaciones definidas por la cooperativa de ahorro y crédito. Los eventos externos están referidos a sucesos que están fuera del control de la entidad y de alguna manera altera el desarrollo de sus actividades. Sus posibles eventos se identifican como contingencias legales, incongruencias en los servicios públicos, modificaciones reglamentarias y normativas, problemas sociales, entre otros (Jácome, 2022).

2.2.Marco conceptual

Caracterización del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria

Sistema Financiero. Juega un rol esencial en el correcto desempeño de la economía, porque es por medio de este que se efectúan las distintas funciones financieras existentes, de esa manera, la apropiada colaboración de lo diferente entes financieros posibilita a incrementar el desarrollo económico y bienestar de los habitantes (Moran et al., 2021). Pues el sistema financiero es la asociación de distintos intermediarios financieros, quienes son los establecimientos encargados de posibilitar y dar eficiencia a la transmisión de recursos financieros entre las unidades deficitarias y las que tienen excedentes, por medio del desarrollo y empleo de herramientas especializadas que complacen las exigencias del mercado (López et al., 2018).

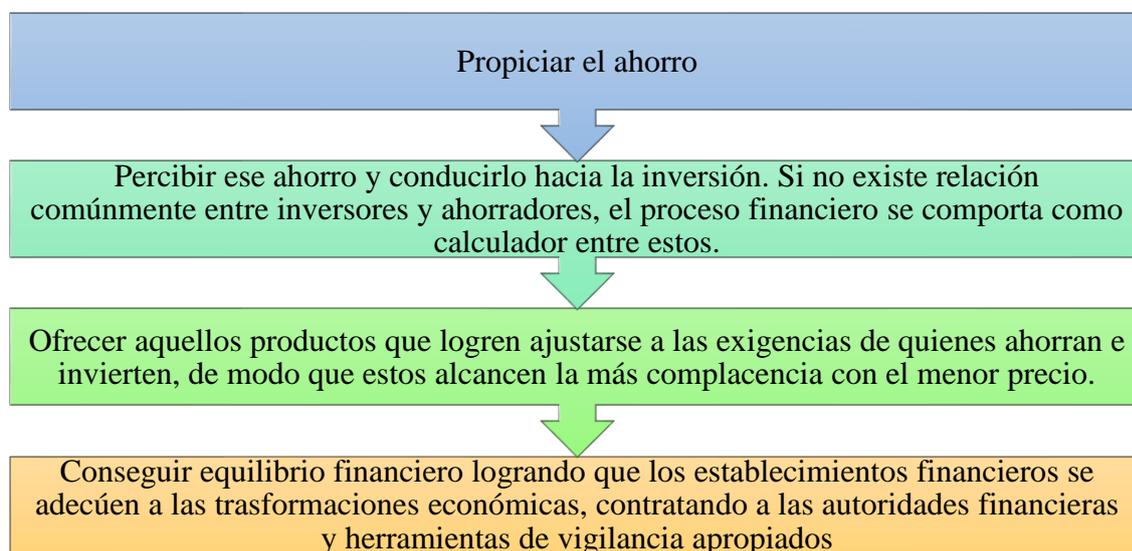
Desde la perspectiva de Ordóñez et al. (2020), el Sistema Financiero es un contiguo de ordenamientos, establecimientos públicos y privados, inversionistas, así como servicios y productos, con la finalidad de percibir los ahorros de los sujetos y ubicar los fondos por medio de los créditos que generen beneficios tanto a la entidad financiera como a los socios y clientes.

El principal propósito de un Sistema Financiero es identificar y contactar a personas que solicitan efectivo creando un movimiento eficiente del efectivo.

Funciones del Sistema Financiero. Representan una fuente de información esencial para la progresión y perfección de una economía por medio de la apropiada asignación de los recursos para el correcto desempeño de la economía productiva, la equidad monetaria – financiera y la protección de las responsabilidades contraídas (Estévez & Clivillé, 2019). Su función más importante es la focalización de recursos cuando posibilita el potenciamiento de la actividad económica, efectuando que los fondos lleguen desde los sujetos que poseen

recursos monetarios excedentes en los individuos que exigen estos recursos (BDE, 2017); sin embargo, se pueden destacar las siguientes funciones:

Figura 1. *Funciones del sistema financiero*



Nota. Adaptado de *Métodos de gestión y control financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak” Ltda en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura*. (p. 9), por Cotacachi, L. 2016. Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Sector Financiero Popular y Solidario. Está asociado por entidades bancarias de ahorro y crédito, bancos comunales, mutualistas y cajas de ahorro; que desempeñan como intermediarios de la oferta de los productos financieros y no financieros (Mayorga Díaz et al., 2019).

En ese sentido, los autores Saltos et al. (2016), aluden que, en nuestro país el área económica popular y solidaria se le conoce como el contiguo de organizaciones económico-social en las cuales operan de manera colectiva o individual. Su propósito es desarrollar funciones productivas y de permuta, comercialización, financiación y el uso de bienes y servicios. La forma en la que se desarrolla esta entidad asocia a las entidades de economía popular y solidario (EPS) y también del área financiera popular y solidaria (SFPS). Desde el enfoque de Herrera (2018), enfatiza a que también este es contemplado como un modelo

económico en el que monetario se encuentra en segundo plano; se fundamenta en bien común y parte de las personas como individuo y fin, respetando a la naturaleza.

Todas las Cooperativas del sector ecuatoriano a partir del año 2011, han tenido vigilancia por la Ley de Economía Popular y Solidaria, los órganos se orientan en dar un financiamiento, uso de bienes y servicios para complacer las exigencias de la sociedad.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador

Las cooperativas tienen su particularidad por ser un modelo por medio del cual se puede efectuar diferentes funciones económicas lícitas, por lo tanto, se considera que los objetivos de la cooperativa con el usuario poseen un propósito recíproco e igualitario beneficioso entre los integrantes de la cooperativa (Miño, 2013).

En ese aspecto, las cooperativas son organizaciones que están conectadas con los individuos, de manera compartida, que son observadas y encaminadas por sus representantes y que aparecen con el motivo de responder a las exigencias y aspiraciones generales, pues varias de las mismas se producen para suplir la ausencia de acceso a una labor que posibilite a las familias calidad de vida (Alianza Cooperativa Internacional, 2018). También son entendidas como establecimientos financieros emancipadas propiedad de sus implicados, pues financian sus carteras de créditos encaminando los ahorros de sus afiliados y los depósitos más que utilizando capital externo (García et al., 2018).

Dentro de la institución todos los socios poseen la legalidad y la responsabilidad de generar opinión y votos relacionados con la cooperativa y el reparto equivalente de sus beneficios. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021), enfatiza que la nación ecuatoriana cuenta con total de 535 Cooperativas de Ahorro y Crédito en donde, 84 pertenecen al segmento 3.

Tabla 1. Segmentación de las COAC según su saldo de activos

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000 000,00
2	Mayor a 20'000 000,00 hasta 80'000 000,00
3	Mayor a 5'000 000,00 hasta 20'000 000,00
4	Mayor a 1'000 000,00 hasta 5'000 000,00
5	Hasta 1'000 000,00
	Caja de ahorros, bancos y cajas comunales

Nota. Adaptado de *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria* [LOEPS]. Art. 101. 14 de abril de 2011 (Ecuador).

Los autores Luque & Peñaherrera (2021) manifiestan que, el Ecuador está conformado por instituciones públicas y particulares, pero se debe conocer que específicamente desde el año 1927 la primera cooperativa de ahorro y crédito quedo legalmente registrada. En el 2016, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria manifestó están constituidas 40 entidades oficializadas bajo la supervisión de las políticas implementadas por las entidades correspondientes. En la actualidad las estadísticas presentan 5 millones de socios en el que 28% representan mujeres y el 21,75% representan los jóvenes.

La colaboración que poseen las cooperativas de ahorro y crédito en la sociedad ecuatoriana, se particularizan por los créditos al consumo, dado por las exigencias instantáneas de los individuos en la obtención de bienes inmobiliarios, como también los microcréditos, porque los medianos y pequeños negocios ameritan financiamiento, para efectuar con las operaciones y funciones ya sean de servicio o comerciales (García et al., 2018). Las entidades bancarias de ahorro y crédito en el Ecuador son establecimientos financieros que accionan en función de sus fundamentos y valores sociales; su motivo único no es la búsqueda de maximizar sus contribuciones económicas, sino ser una sociedad con responsabilidad sostenible como producto de la confianza depositada por sus integrantes y todos los involucrados en su comunidad financiera (Piedra et al., 2019).

Enfoque de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. De acuerdo con la Asamblea Nacional del Ecuador (2011), dentro de la conceptualización económica se tiene en cuenta la solidaridad como un instrumento esencial para formar una relación cordial entre la sociedad y el estado, del mismo modo inicia la repartición igualitaria de beneficios para la sociedad. Desde el año 2008 define un nuevo camino hacia el buen vivir de los habitantes, por medio del reconocimiento de un proceso financiero solidario y popular.

En ese sentido, el enfoque de las entidades financieras del Ecuador, cumplen las funciones financieras fundamentales que brindan a la economía de una localidad, mismas que se contemplan como: posibilitar préstamos, aceptar depósitos, brindar tarjetas de pago, efectuar inversiones y transacciones de divisas, realizar cuentas con responsabilidades, efectuar transferencias de cobros (García et al., 2018).

Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Teniendo en cuenta a (Mendoza et al., 2017), la característica más sobresaliente del sistema cooperativo forma parte de una gran diversidad, en ese aspecto, se visualizan cooperativas abiertas y cerradas conexas a distintos gremios, centros de labor u organizaciones, y fuerzas armadas y policiales.

- La cooperativa no tiene fines de lucro y es vigilada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en otro aspecto, los bancos tienen fines de lucro y son controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Tienen por objetivo impulsar la cultura de ahorro y financiamiento de crédito a sus socios, con carácter social y desarrollo financiero.
- Conforman una de las áreas más importantes de la Economía Popular y Solidaria, puesto que ejecuta servicios de pagos y permite encaminar el ahorro de un sector hacia otro, y contribuyen tanto al progreso como al desarrollo del país.

- Son una fuente significativa de productos y servicios financieros para los habitantes de escasos ingresos, encaminándose a sitio donde los establecimientos no ingresan, concediendo créditos para toda necesidad, así como con menores restricciones para el consentimiento de estos.
- Los miembros de la directiva de las cooperativas son igual socios, lo que genera una contrariedad de intereses al instante de la injerencia de decisiones, no obstante, en las cooperativas de gran tamaño y las medianas, ocurre presión de los socios, para hacer válido sus aspectos legales y obligar a los implicados a encaminar un direccionamiento oportuno y saludable para la organización (Cárdenas et al., 2021; Cunalata & Quijije, 2016).

Riesgo operacional en las inversiones de las COAC's

Riesgo. Se acopla a un evento donde en el que hay una probabilidad de contraer un daño o de estar en riesgo. Es la inseguridad o advertencia a que suceda una situación y sus consecuencias sean negativas y que algo o alguien estén afectadas por él al no cumplirse los objetivos predeterminados para una actividad o situación (Martínez, 2021).

El riesgo, efecto de vinculación de amenazas y vulneraciones, en fin, un desarrollo social, dinámico y cambiante, diferenciado en términos territoriales y sociales; el riesgo es contemplado como una situación negativa con posibilidad de efecto en el transcurso del proyecto, genera pérdidas si se hace realidad, porque pueden nacer retrasos en la organización temporal del proyecto e incremento de los costos (Brito, 2018). Un riesgo, es una pérdida probable generada por situaciones peligrosas e inciertas conectados a vulneraciones existentes (Soler et al., 2018).

Inversiones. Según Gitman & Joehnk (2009) son una actividad donde se transfieren fondos con la intención de que estos generen entradas positivas y mantenga o progresen su condición. Se puede distinguir este tipo de inversiones por su base de riesgo ya sea bajo o alto, es decir que mientras más alta sea la escala de probables valores o rendimientos vinculados con

una inversión; entonces el riesgo incrementará. También indica que las inversiones reúnen a socios, que poseen fondos suplementarios y otros socios solicitantes que ameritan fondos. Y es que consecutivamente, los proveedores y solicitantes de fondos determinen interactividad por medio de un mercado o un establecimiento financiero.

También se entiende como un procedimiento de formación de capital, mismo que es necesario para poder iniciar el desarrollo de otros productos; y es que cuando una organización en efecto incrementa sus acciones, de esa manera, es fundamental que la inversión sea capaz de conseguir recursos para su utilización en el sistema productivo de una organización, con el motivo de ser empleados adecuadamente y así posibilitar con la ejecución de los objetivos (Aguilar et al., 2019).

De la misma manera, la inversión configura incorporaciones de dinero en las que una organización espera conseguir algún rendimiento a futuro, ya sea, por la ejecución de un interés, dividiendo o por medio de la venta a un considerable valor a su costo de obtención; pues una inversión es equivalente a un activo fijo, porque las inversiones son las que se conservan con la finalidad de conseguir una rentabilidad (Avecillas, 2020).

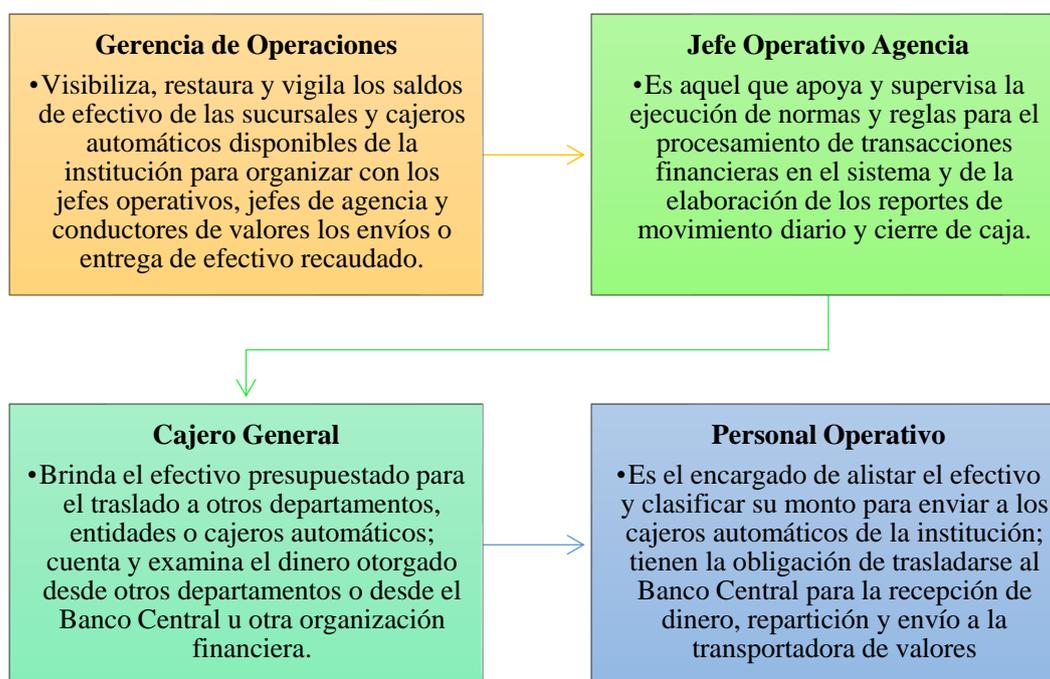
Gestión de efectivo. La gestión de efectivo se entiende como la reducción de saldos económicos de efectivos infructuosos consiguiendo una equidad apropiada entre los beneficios y los costos de liquidez; pues se trata de un modelo de dirección que enmarca las acciones apoyadas en descuentos, cambios, domiciliaciones, hasta la incorporación y control de los distintos medios de pago sin dejar de lado la prestación de servicios y dirección de capital en el extranjero (Seminario & Cutipa, 2021).

Para la gestión del efectivo se debe instaurar particular atención en los activos de: Caja, Bancos e Inversiones, mismos que, ayudan a conservar un ciclo de liquidez eficaz y adecuada a las exigencias de la organización, en cuanto a los pasivos de mayor significancia son las

responsabilidades con los socios y usuarios, en otros términos, el público; por ser la esencial fuente de financiación de una cooperativa (Torres, 2017).

El procedimiento de la dirección del efectivo exige de la eficacia y eficiencia del área de operaciones para mejorar las ideas de los usuarios en lo que respecta a la agilidad y condición del servicio. Los implicados que participan en el sistema de conducción y traslado de efectivo se expresan de la siguiente manera:

Figura 2. Procedimiento de gestión de efectivo en COAC's



Nota. Adaptado de *El proceso de captación y colocación de créditos y la gestión del efectivo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato.* (p.67), por Torres, A. 2017. Universidad Técnica de Ambato.

Administración del Riesgo. La determinación anticipada y eficaz de las incidencias y la correcta administración, previene que el mismo se efectúe físicamente, produzca pérdidas y formen el ambiente esperado para que las expectativas y resultados favorables de la organización se cumplan con una mayor posibilidad, es así que una organización que administra de manera oportuna los riesgos estará más preparada en el mercado, que una que

decida no hacerlo, adicionalmente se convertirá en un referente natural, creando una ventaja competitiva y posicionamiento frente a otras organizaciones (Nieves, 2017).

Beneficios de la administración del riesgo. Según MatErh (2017), al conocer y entender cómo los riesgos afectan al negocio, puede adelantarse a estos, lo cual posibilita examinarlos, cuantificarlos, favorecerlos e instaurar los procesos necesarios para disminuir la potencialidad de las pérdidas. Al conocer y entender cómo los riesgos afectan al negocio, puede adelantarse a estos, lo cual posibilita examinarlos, cuantificarlos, favorecerlos e instaurar los procesos necesarios para disminuir la potencialidad de las pérdidas.

Riesgo en las inversiones. Si bien es cierto, el riesgo representa como una variable en todo el planeta de las finanzas corporativas, porque esta establece un contiguo fundamental de decisiones de inversión y consumo; no obstante, subyacen distintos tipos de riesgo, pues los aportes teóricos se han centrado particularmente en el riesgo inversionista, este último se entiende como la conexión volátil del valor de una inversión, activo o portafolio, en ese aspecto, cuanto más riesgo presupone un inversión, existe mayor probabilidad de que el valor de esta incremente o aminore; en el riesgo de la inversión están los elementos de la tasa de descuento y en efecto del coste del capital (Botello & Guerrero, 2021).

Cuando se refiere a un riesgo de inversión, se alude a la volatilidad o modificación del valor de la inversión, misma que puede ser una alza o baja; pues cuando más riesgosa es una inversión, existe más incidencia de que el valor de esta se incrementa o minimice; pues desde la perspectiva de un inversos, el riesgo financiero es la ausencia de protección de los rendimientos futuros de su inversión (Cumbicus & Ponce, 2020; Rodriguez & Tudela, 2018).

Riesgo Financiero. Teniendo en cuenta a Betanzo (2018), una gestión adecuada configura como aquella que permite medir las incidencias de la variación del negocio, se deben conductas que posibiliten aminorarlos de manera segura y adecuada. Para llegar a gestionar

los riesgos financieros a los que se halla expuesta la organización, se debe establecer parámetros de control que den paso a enfocar y entender específicamente las operaciones que conlleva la gestión.

Según como lo expresa Gaytán (2018) existen varios tipos de riesgos financieros y el impacto negativo:

Tabla 2. *Tipos de riesgos financieros y su impacto negativo*

Tipo de riesgo	Impacto negativo
De Mercado	Dinamismo en la variación de precios.
De Crédito	Infracciones por parte de prestatarios en una actividad y depreciación del valor de los instrumentos por bajas valoraciones crediticias.
De Liquidez	Costos implícitos en la carencia de liquidez del mercado, costos o penalizaciones por retiros anticipados de depósitos, insolvencia para enfrentar requerimientos casuales de liquidez.
Operacional	Pérdidas a la institución dados por falta de observación de normas y procesos para el cumplimiento de actividades.
Regulatorio	Variación en la normativa y políticas internas que aprueben el correcto ejercicio de la organización.
Del factor humano	Se incluyen actividades como estafas, casos de negligencia, errores humanos, conspiraciones o boicot, etc.

Nota. Adaptado de *Clasificación de los riesgos financieros*. (pp. 123-125), por Gaytán, J. 2018. Mercados y Negocios, 3, 123–136.

Gestión del riesgo operativo. Si bien es cierto, el riesgo operativo se entiende como la relación con la posibilidad de que la organización no pueda hacer frente a los costos y los gastos fijos de operación propias a su función (León et al., 2019). También se entiende como la posibilidad de que se generen pérdidas para la organización dado por las contrariedades o escasez propiciada en los sistemas internos (Chabusa et al., 2019).

Por su parte, García, (2018), plantea que, la dirección de incidencia operativa es la encargada de gestionar los riesgos, de acuerdo con la entidad se puede incorporar subunidades para cada riesgo específico. Las instituciones deben desenvolver una estrategia propia de manejo de riesgos en base a un objetivo de tamaño, naturaleza, social, y dificultad en las

actividades, tomando en cuenta todos los niveles del direccionamiento de riesgos como son las siguientes: identificación, evaluación, medición, monitoreo y control.

Tabla 3. *Proceso del control operacional del riesgo financiero*

Fase	Descripción
Identificación	Al realizar una identificación efectiva, se toma en cuenta los riesgos internos como externos, que representen riesgos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
Evaluación	Luego la entidad debe elegir los procedimientos correctos a seguir. Los riesgos pueden considerar ser controlados, mitigados, aceptados o evitados. Según el tipo de estrategias determinadas o a la naturaleza del riesgo.
Medición	Las instituciones deben tomar en cuenta todos los riesgos inherentes que tienen sus actividades, productos, portafolios, entre otras. El proceso de medición debe aplicar técnicas cualitativas y cuantitativas, apoyadas en investigaciones de expertos y también en el nivel de confianza.
Monitoreo	Un correcto monitoreo admite la oportunidad de descubrir defectos de manera temprana en políticas, procesos y procedimientos, así como la aparición de nuevos riesgos, para una corrección oportuna. Las actividades de monitoreo envuelven aspectos de gestión del riesgo operativo, la naturaleza de los riesgos: volumen, tamaño y complejidad de las operaciones.
Control	Después de identificar y medir los riesgos que están presentes en la entidad financiera, se procede a comprobar la calidad del orden del control interno. El control del riesgo operativo es llevado a cabo por una parte integral de las operaciones o a su vez mediante evaluaciones periódicas. Todas las faltas o variaciones corresponderán ser reportadas a la gerencia.
Reporte	Debe constar un reporte constante sobre los datos dirigidos a la alta gerencia, gerencia, dirección y miembros externos interesados tales como son: proveedores, entidades regulatorias, usuarios y accionista. En este documento debe estar información financiera y operativa.

Nota. Adaptado de *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016*. (pp. 123-125), por Chávez. 2017. Pontificia Universidad Católica del Ecuador

El riesgo de operación u operacional, se apoya en la probabilidad de que ocurran pérdidas en los ingresos de la entidad por situaciones o actos procedentes de insuficiencias o fallas en los procedimientos metódicos, administrativos, personas que intervienen en los

procesos ya sean propias o vinculadas, las TIC utilizada y los acontecimientos externos que vendrían a ser cambios inesperados que no pertenecen a la cooperativa como el ambiente económico político y social (Pomboza, 2017). Por lo cual del mismo se descomponen una serie de factores de riesgo:

Factor Proceso. De acuerdo con Hernández (2020), es el conjunto de tareas o actividades relacionadas entre sí, para que sea posible transformar componentes de entrada en servicios o productos con el objetivo de responder a la potenciación de recursos de las funciones, los establecimientos vigilados deben tener procedimientos bien conceptuados de conformidad con las políticas y estrategias que mantengan vigentes. Estos procesos son agrupados de la siguiente forma: procesos estratégicos, operativos de apoyo o de soporte.

Factor Tecnología. Tal como lo afirma Deloitte (2019), en la actualidad el factor tecnológico forma parte de un componente esencial para el desarrollo de una entidad. Es de mucha importancia contar con tecnologías de análisis, automatización e inteligencia ya que estas pueden activar significativamente los procesos y así mismo ofrecer resultados de alta calidad en los componentes del riesgo operacional.

Factor Personas. Desde el punto de vista de Hernández (2020), constituyen un factor de suma importancia dentro de las entidades porque estas deben gestionar el recurso humano de una manera correcta y determinar de forma apropiada las insuficiencias o fallas relacionadas al personal como: error humano, relaciones laborales inadecuadas, negligencia y un entorno de trabajo perjudicial. El propósito de este factor es evitar pérdidas económicas y que la correcta administración proponga una mejora en los aspectos dentro de la entidad como satisfacción al cliente, calidad, estándares de trabajo, entre otros.

Factor eventos externos. Para Cortez & Velastegui (2021) existe una posibilidad de que las pérdidas resulten de la ocurrencia de estos eventos externos que por su nombre se

definen como ajenos al control de la institución y directamente relacionado al desarrollo del procedimiento de las actividades.

En consecuencia, el resultado de este evento puede afectar a los factores antes mencionados, entre otros factores; sin embargo, se podrán considerar el tipo de distintos riesgos que conforman las eventualidades legales, incongruencias en servicios públicos, eventualidades naturales e incluso atentados y conductas penales. Algunos eventos externos incluidos también son: el cambio abrupto de los reglamentos y ajuste u orientaciones incluido el riesgo político o de la nación.

Tipos de eventos del riesgo operativo. Como lo expresa Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 (2018), este tipo de eventos suscitados por la existencia de riesgos operativos en la cooperativa de Ahorro y Crédito se identifican por el tipo de evento, falla o insuficiencias en los factores de riesgos mencionados por los autores.

Figura 3. *Tipos de eventos de riesgo en las COAC's*

Fraude interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas ocasionadas con la intención de fraude, adueñamiento de bienes de manera indebida o evadir normas de regulación, leyes políticas, negligencia y falta de ética laboral de empleados y fuga de información privilegiada.
Fraude externo.	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas procedentes con objeto de fraude, incautación de bienes de manera ilícita o eludir regulaciones, leyes políticas de un tercero asociando riesgos denotados por sujetos o entes externos.
Prácticas laborales y protección del entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas causadas por actos que no se relacionan con la reglamentación o pactos de trabajo de higiene y protección de trabajo, reclamos de los contratistas personales, discriminación o irresponsabilidades.
Prácticas asociadas con los usuarios, los productos y el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia generada por abandono de obligaciones profesionales frente a los socios, clientes e incluso usuarios.
Perjuicios a los activos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Detrimentos originadas por riesgos y daños a los activos provenientes de eventos como adversidades naturales o subversión.
Obstaculización del negocio por defectos en la TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas causadas por problemas de telecomunicaciones, servicios públicos y cortes de electricidad.
Insuficiencias en la realización de procedimientos en la sistematización de las operaciones y en los vínculos con terceros y proveedores:	<ul style="list-style-type: none"> • Detrimentos asociados a fallas en el desarrollo y proceso de las intervenciones en el direccionamiento de las mismas y relacionadas con las afinidades comerciales y proveedores.

Nota. Adaptado de *Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* [NCROSEPS]. Nral.4.3.2. 26 de noviembre de 2018 (Ecuador).

Evaluación y monitoreo del riesgo operativo en las COAC's

“El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios.” (Blanco, 2012, pág. 213)

Para Montañó (2013), el control interno comprende la “cobertura general del ente, actividades de control in situ, en tiempo real y simultáneas con el desarrollo de las operaciones;

es decir, mide las desviaciones y las analiza en el momento en que se llevan a cabo, examina los antecedentes y condiciones previas al nacimiento de los hechos económicos y, en general, supervisa su desarrollo, al igual que sus resultados y consecuencias, pues tiene como fin superior evitar el daño, por pequeño que éste sea, y, en especial, proteger el interés general”. (pág. 48).

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 3 deberán contar con procesos definidos, documentados, aprobados, actualizados y socializados que se encuentren alineados con la estrategia institucional y con las políticas adoptadas. Las entidades y la Corporación deberán definir formalmente procesos, políticas y procedimientos que aseguren una apropiada planificación, administración y cumplimiento de los objetivos institucionales; en concordancia, 7 principalmente, con los factores de riesgo personas y tecnología de la información (SEPS, 2018).

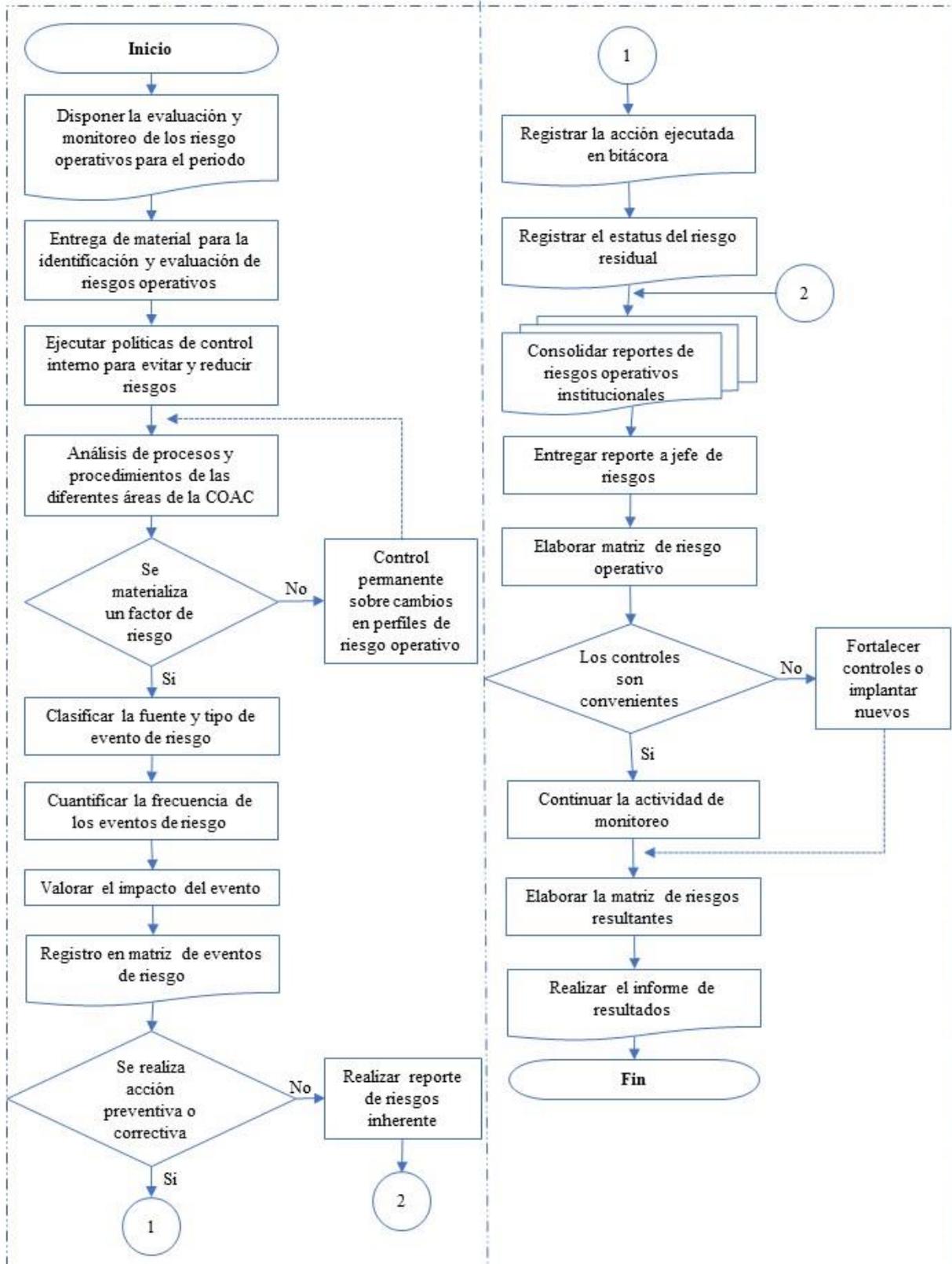
De acuerdo con la No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las COAC's el análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos y de la disponibilidad de datos históricos y aportes del personal de la Institución.

La evaluación y monitoreo del riesgo operativo permitirá identificar alertas tempranas en materia de riesgos operacionales, con el fin de dotar un insumo con carácter preventivo y prospectivo para las supervisiones que ejecutan las unidades de control de las COAC's.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2021) y en cumplimiento con la normativa de la SEPS el proceso inicia con la disposición de evaluación y monitoreo de riesgo operativo por parte de los directivos o áreas específicas de control y concluye con el envío de los informes

propuestos, a continuación, se ejemplifica de manera general en qué consiste el subproceso de gestión de riesgos en entidades financieras de la economía popular y solidaria.

Figura 4. *Flujograma de evaluación y monitoreo de riesgos operativos en COAC's*



2.3. Aspectos Normativos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se encuentran regidas y reguladas por los siguientes organismos de control.

La SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) respecto el numeral 1 del artículo 62 de la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021 (2018); la entidad posee la responsabilidad de vigilar por el equilibrio, solidez y el apropiado desempeño de las entidades afines a su vigilancia, se mantenga el cumplimiento de las normas, actividades financieras que preste la entidad. Para esto se realizan visitas anticipadas e inspecciones que den paso a establecer la situación económica y financiera de las organizaciones, evaluar la calidad y la gestión de riesgos.

UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico) es la organización metódica encargada de la realización de reportes, compilación de informes, cumplimiento de reglamentos y estrategias nacionales de anulación y prevención de blanqueo de activos y financiación ilícito en los establecimientos financieros. De acuerdo con la Resolución No UAFE-DG-2018-0020 (2018) es una organización con independencia administrativa, operativa, financiera y con competencia coactiva anexada al ministerio de economía y finanzas.

COSEDE (Corporación de Seguros de Depósitos) es un mecanismo de prevención para los ahorradores e inversionistas, cuyo objetivo es que los ciudadanos puedan disponer de su dinero en caso de que la entidad financiera se vea obligada a una liquidación o no pueda complacer con sus responsabilidades de pago, en los términos que la normativa vigente señala (Corporación del Seguro de Depósitos, 2013).

2.4. Estado del arte

Según la investigación de Calle (2011), relacionada con el Análisis de la Gestión de Riesgo Operativo en los Procesos Internos en el Área de Cartera de Crédito y Cobranza, se desarrolló bajo el objetivo de analizar el impacto del riesgo operativo en el estado de resultados

de las Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento Uno (con Casa Matriz en la provincia de Tungurahua), para el control de los factores de riesgo, es así que se siguió una metodología basado en el enfoque cualitativo, con una investigación de campo, bibliográfica – documental, con investigación exploratoria y descriptiva; exponen resultados donde solo el 22,92% de los encuestados si recibieron capacitaciones sobre los riesgos operativos, el 22,92% si han reportado eventos de riesgo con frecuencia alta, el 79,17% no han elaborado matrices para registrar los riesgos y el 87,5% considera que deben otorgarse incentivos al personal para mejorar el reporte de eventos de riesgo, y en su totalidad señalaron que si cuentan con un plan de continuidad para los eventos externos.

Finalmente se concluyó que, la información y los sistemas que la asisten se dirigen a los activos más importantes de la institución, puesto que, sobre ellos recaen con más frecuencia las amenazas. Además de que, la seguridad se manifiesta en nuestro entorno de manera dinámica; de modo que dentro de la gestión de riesgos de la organización financiera “Seguridad y Progreso Oriental” maneje sus operaciones a través un sistema procedimental, documentado y contemplado por la entidad. Esto le permite garantizar el nivel de protección en la instauración y recuperación de la cartera con el respaldo de la gestión y minimización de amenazas.

Por otro lado, Iza et al. (2021) , presenta su investigación “Gestión de los factores de riesgo operacional en las instituciones del sistema financiero popular y solidario”, con el propósito de determinar el grado de gestión de los factores de riesgo operacional en las instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario con la Resolución. No. SEPS-IGT-IR-2018-022, se siguió la metodología de enfoque mixto, diseño no experimental, alcance descriptivo e investigación documental, donde se comprobó que el riesgo operacional es una

de las incidencias al que mayormente se ven expuestos y que los aspectos que más afectan son los individuos, eventualidades externas y sistemas respecto a las TIC.

En el estudio de Chabusa et al. (2019), “Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”, se tuvo como finalidad analizar el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, el análisis se estructuró con un estudio descriptivo y deductivo, donde se determinó que las instituciones financieras si implementa la prevención de riesgos, puesto que, la vigilancia se debe aplicar por medio de direcciones cualitativas, de ellas se encuentran auditorias y diagnóstico consecutivo. Para la examinación de un probable riesgo financiero operativo, es fundamental que las organizaciones instauren criterios y fundamentos para una reparación efectiva en la solución de equivocaciones, y conservar los informes institucionales al día.

Otro estudio generado por Villalba (2014), titulado “El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato”, donde se desarrolló bajo el objetivo de determinar la incidencia del riesgo operacional, en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato, se basó en un enfoque mixto, investigación de campo, bibliográfica-documental, con alcance exploratorio, explicativo y descriptivo.

Se obtuvo como resultados de la aplicación de una encuesta que, se realizan controles para la determinación de riesgos operativos en un 27,3% para la frecuencia de siempre y casi siempre, emisión de informes de riesgo operacional a la junta directiva del Banco de Machala se desarrolla de forma anual con el 59%, seguido de semestral con el 23%, además de que, se evalúan los procesos operacionales mensual y anualmente con el 72,8%, y el 50% señaló que nunca han recibido capacitaciones, seguido del 31,8% que indicó mensual, la causa esencial

del riesgo operacional se pueden obtener resultados más significativos donde el 27,30% expone que es falla del personal en actividades y el otro 27,30% indica que es la relación laboral.

El cual como resultado en otra pregunta dirigida a la aplicación de un plan estratégico de beneficio de la condición de operaciones indica que podría existir mejoras para el desarrollo económico y la seguridad de información de acuerdo con el 77,30% de encuestados.

En relación con el riesgo operativo diferentes investigadores sostienen que este riesgo, se ha tomado en consideración por la comunidad internacional porque es notable la pertinencia de vigilarlo y aliviarlo, esto se puede evidenciar en los diferentes casos vistos en entidades financieras donde se han causado grandes pérdidas económicas debido a deficiencias operativas.

Capítulo 3. Metodología

El presente estudio de caso se diseñó de acuerdo con las directrices propuestas por Hernández et al., (2014), es decir, una investigación no experimental ante la no manipulación de las variables, de corte transversal debido a que la información primaria se recopiló a través de entrevistas en un único momento denominado trabajo de campo, el enfoque es cualitativo puesto que es aquel que se dirige a evaluar o corroborar una cualidad en un evento o fenómeno objeto de estudio, además debido a que el conocimiento resultante se limita a dar respuesta a la pregunta ¿cómo ha contribuido el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo operativo en las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento 3 “Acción Imbaburapak”, adquiere un alcance descriptivo.

3.1. Métodos

Según los autores Silverman (1993), VanWynsberghe & Khan (2007) y Yin (1994) los estudios de caso utilizan varios métodos para abordar un fenómeno en un contexto real, apoyándose de proposiciones teóricas que guíen y faciliten la recolección, procesamiento y análisis de la información. A continuación, se detallan los métodos de investigación científica utilizados.

Se aplicó el método analítico para facilitar la comprensión de la producción científica sobre el riesgo operacional, permitiendo la descomposición de los elementos para ser estudiados de manera individual. También se utilizó el método sintético en la construcción de la introducción, objetivos y operacionalización de variables, puesto que se partió de la literatura existente para aproximar teóricamente los resultados de la investigación. Finalmente se introdujo los métodos inductivo-deductivo en el análisis de los resultados a través de la vinculación de la teoría con la evidencia empírica observada en la COAC “Acción Imbaburapak”.

3.2. Técnicas

La información utilizada para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación tuvo origen en fuentes primarias y secundarias. La información primaria se obtuvo a través de la técnica “entrevista” dirigida al personal de la COAC “Acción Imbaburapak” inmerso en las actividades de monitoreo de las inversiones a fin de indagar en la prevención del riesgo operacional. Mientras que la información secundaria fue obtenida mediante la técnica de investigación documental, aplicando una búsqueda bibliográfica sobre el riesgo operacional teórica y metodológicamente aplicado en realidades empresariales del sector financiero a nivel nacional e internacional, utilizando catálogos como Google Académico, el repositorio de la Universidad Técnica del Norte, bases indexadas como Scopus, Taylor and Francis y Ebsco, además de otras fuentes confiables para el sustento del estudio.

3.3. Instrumento

Para la aplicación de la técnica “entrevista” se diseñó un instrumento de investigación, un cuestionario, el cual se estructuró en 17 preguntas abiertas divididas en dos secciones de 9 preguntas para indagar sobre los riesgos en las inversiones (variable dependiente) y 8 preguntas para el proceso de monitoreo (variable independiente).

El cuestionario fue aplicado presencialmente a 5 trabajadores de la oficina matriz de la COAC “Acción Imbaburapak” en la ciudad de Otavalo. Cabe destacar que el instrumento fue previamente validado por los miembros del tribunal Msc. Luis Calderón, Msc. Marcelo Vallejos y PhD. Ximena Cisneros; quienes aportaron valiosas observaciones incorporadas al cuestionario final previo aplicación.

3.4. Unidad de análisis

"Acción Imbaburapak" LTDA es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, fue legalmente inscrita al Registro General de Cooperativas con el número de orden 7464 el 29 de octubre de 2009 con la participación de 11 socios que aportaron un capital inicial de 60.000,00 dólares, conforme a lo estipulado en la Ley de Cooperativas (Art. 8) y su reglamento (Art. 14), previo a la aprobación de los estatutos el 25 de octubre del 2009 por medio del acuerdo ministerial 073.

Las operaciones que ejecuta la COAC se encuentran regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero puesto que realiza intermediación financiera con el público y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario de acuerdo con la que debe someterse a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Gracias a la confianza de los socios y clientes depositadas en la gestión de la COAC "Acción Imbaburapak" actualmente pertenece al segmento 3 por el valor de sus activos, logrando extender su presencia a nivel nacional, manteniendo presencia en las ciudades: Otavalo, Cotacachi, Atuntaqui, Ibarra, Pimampiro, Tulcán, Montúfar, Cayambe, Quito, Santo Domingo, Manta, Saquisilí.

Tabla 4. *Delimitación de la unidad de análisis*

Datos	Detalle
RUC	1091732935001.
Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Imbaburapak Ltda.
Tipo de contribuyente	Sistema Financiero Popular y Solidario
Inicio de actividades	29 de octubre de 2010
Dirección	Antonio José de Sucre 11-07 y Cristóbal Colón
Parroquia	Jordán
Cantón	Otavalo
Provincia	Imbabura
Representante legal	William Efraín Dias Chango
Presidente de la junta directiva	Olga Rebeca Picuasi Diaz
Teléfono	(06) 2922-846
Página web	https://www.accionimbaburapak.com.ec/

Nota. Información obtenida del Servicio de Rentas Internas (SRI) Ecuador.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, el estudio se delimita espacial y geográficamente a agencia matriz (Tabla 1), y temporalmente al período abril-agosto del año 2022. En la cual se procedió a entrevistar al personal involucrado en la gestión de riesgos operativos en el proceso de monitoreo de inversiones: gerente, jefes de agencia, de inversiones, de riesgos operativos, de informática y comunicación.

3.5. Variables de estudio

La indagación realizada a través de la entrevista se basó en la operacionalización de variables construida en función a la revisión de la literatura, el problema y objetivos de investigación, de acuerdo con las recomendaciones de Hernández et al. (2014).

Tabla 5. *Operacionalización de variables de estudio*

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores
Riesgo en las inversiones	Actividades de Control	Desarrollo de las actividades de control
		Políticas y procedimientos
	Actividades de Monitoreo	Evaluación del control interno
		Seguimiento
		Información y comunicación
Variable Independiente	Dimensión	Indicadores
Proceso de monitoreo	Operacional	Procesos Internos
		Personas
		Tecnología de información
		Eventos Externos

Capítulo 4. Diseño del estudio de caso

4.1. Recolección de la información

El trabajo de campo se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones de la agencia matriz en la ciudad de Otavalo, previa aprobación a la solicitud de apertura entregada por los investigadores a la gerencia. Las entrevistas fueron aplicadas utilizando como material de apoyo un dispositivo de grabación que facilite la verificación y transcripción de la información recabada.

Tabla 6. *Participantes del estudio de caso*

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Agencia	1
Jefe de Inversiones	1
Jefe de Informática y Comunicación	1
Oficial de Riesgos Operativos	1

Nota. Personal de la agencia matriz de la Cooperativa “Acción Imbaburapak”.

4.2. Análisis de la información

Una vez finalizado el trabajo de campo se procedió a sintetizar las respuestas de los entrevistado en el programa ofimático Microsoft Word para proceder a realizar el análisis del riesgo operacional en el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo en las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak”.

4.3. Análisis de resultados del caso

Logro de objetivos

Objetivo específico 1. A través de las entrevistas se logró *caracterizar los procesos de control para la prevención del riesgo operativo en el área de inversiones*, para ello se evaluaron las actividades de control y monitoreo.

Respecto a la dimensión actividades de control operacional en el riesgo de inversión se indagó sobre las actividades de control, políticas y procedimientos. Determinando que la COAC “Acción Imbaburapak” ejecutan diligencias de inspección con una frecuencia alta, es decir diariamente, donde se enfocan en la revisión de documentos para corroborar la información y la fuente del dinero para verificar que sea lícito, en las pólizas, depósitos a plazo fijo entre otros. Además, se realizan mejoras continuas en las actividades de control operacional para el riesgo en las inversiones mediante capacitaciones constantes brindadas por el ente de control SEPS, con la finalidad de optimizar de manuales y políticas, para no correr riesgos y tener un mejor control con las actividades relacionadas a las inversiones.

De acuerdo con la investigación de Santamaría (2021) el 80% de sus encuestados, consideran que si existen mecanismos que se desarrollan periódicamente para la identificación de riesgos en la entidad financiera de estudio, además el 90% señaló como “bueno” y “muy bueno” a la administración de riesgos. Así como también (Vargas, 2018), señala que el 68,75% perciben que se reciben las capacitaciones por el SEPS de forma trimestral, seguido del 25% para mensual.

La COAC Acción Imbaburapak aplica políticas y procedimientos conforme con lo estipulado en las leyes vigentes en el país y regulaciones de los organismos de control como la SEPS, COSEDE, UAF, y la Junta de Regulación Monetaria, es decir, cumple con toda la normativa vigente, siendo este un indicador exitoso de gestión en la organización, el cual le permite consolidar la confianza de los socios y convertir a la COAC en un referente de administración lícita y transparente que puede ser considerado una ventaja competitiva. A nivel interno los colaboradores manifiestan que se realizar reportes sobre los monitoreos a las operaciones financieras, para de dicha manera tomar las medidas adecuadas que mejoren continuamente la gestión de prevención de riesgo en las inversiones.

Según los entrevistados, los informes de riesgo operacional se emiten mensual y semestralmente a la Junta Directiva de la institución, con el fin de valorar el cumplimiento. Es así que la organización debe evaluar periódicamente si las políticas y procedimientos son de utilidad y se encuentran alineados para la obtención de los resultados esperados.

Santamaría (2021) mencionó en su investigación que las políticas se emplean en cuanto a los montos y documentos que justifiquen con un 100% de conocimiento de estas políticas en los encuestados. Además, (Estrada, 2017) señala en su estudio, que el 100% del personal de la Cooperativa participante considera que si dispone de políticas para el riesgo operacional.

Sobre la dimensión actividades de monitoreo, se indagaron la frecuencia de evaluación de control interno, seguimiento e información y comunicación. Identificando que el control interno de los riesgos operativos se realiza de manera mensual con el fin de vigilar internamente las novedades o alertas sobre los riesgos de inversiones y para que la institución pueda corregirlos con el tiempo prudente para no afectar en gran medida a sus operaciones y calidad del servicio brindado a los socios.

Se considera importante que los mandos altos realicen una evaluación de los reportes de riesgos históricos, con el fin de poder establecer el tiempo adecuado para la evaluación de control interno en la organización y no generar reprocesos ni tiempos muertos en las operaciones.

En el estudio de (Vargas, 2018), se denota que los controles para reducir los riesgos han permitido la probabilidad de impacto y/u ocurrencia en un 87,5% para parcialmente y 12,50% considera totalmente. Además, García et al. (2021) señalan que el 93% dispone de componentes de control interno y el 93% comunica las deficiencias encontradas.

En cuanto al seguimiento a los riesgos operativos, se determina que por parte de 3 encuestados la frecuencia es mensual y por dos trabajadores diariamente, puesto que así se

puede determinar las falencias u oportunidades de mejora para asegurar una mayor confianza de los socios con la entidad financiera. Dicha actividad ha permitido detectar movimientos ilícitos a tiempo, además de la verificación del perfil de los socios para aceptar la inversión. Los responsables de intervenir en el proceso de seguimiento para prevenir los riesgos en el área de inversiones, de acuerdo con el manual de funciones son el oficial de cumplimiento, administrador de riesgo, jefes de agencia, auditores y oficiales de riesgos operativos, quienes se encargan de generar reportes a fin de mantener una óptima información y comunicación para la toma de decisiones.

Frente a los hallazgos, Vargas (2018) señala que las entidades financieras encuestadas en la provincia de Tungurahua, el 56,25% indican que la dirección y jefes departamentales monitorean los riesgos con una frecuencia mensual, 18,75% trimestral y 25% semestral. Además, García et al. (2021) en su estudio a 14 cooperativas, evidenciaron que, en sus actividades de control, el 93% realiza una evaluación periódica, así como también el 93% tiene un control de acceso a la información.

En el aspecto de comunicación, los empleados consideran que el departamento de inversiones genera la información y comunica la misma según lo planificado, dentro de esta se difunde con una temporalidad mensual, para la evaluación de los resultados ya sean estos deficientes u óptimos para establecer las acciones de mejora, con el fin de que la entidad financiera mantenga altos estándares en la calidad del servicio que ofertan.

Es así que, se evidencia que la gestión para la comunicación interna se desarrolla adecuadamente, es importante destacar que la comunicación entre las partes interesadas de la Cooperativa permite que exista una alineación de las acciones para alcanzar las metas preestablecidas.

En el estudio de García et al. (2021) con respecto a la información y comunicación, en las entidades financieras participantes en la investigación, el 75% manejan una información eficaz dentro de la institución, 72% para atención a requerimientos en la institución.

Objetivo específico 2. Para *determinar los sistemas y tecnología de información que utiliza la entidad para la prevención de riesgos operativos en las inversiones*, se examinaron los factores: personas, procesos internos y tecnologías de información.

Personas (talento humano). Los empleados de la COAC Acción Imbaburapak reciben capacitaciones sobre el control de riesgo 2 veces por año, siendo estas necesarias para la organización para la actualización de conocimientos y planificación de mejoras para la prevención de riesgos en las inversiones.

De la misma manera para el criterio de operacional, es relevante que se realicen evaluaciones del rendimiento del personal en el área de inversiones, para lo cual se desarrollan semanal, mensual y trimestralmente, de esta manera pueden evaluar si los resultados están alineadas a las metas de la entidad financiera.

Es así como, la política de la cooperativa referente a la aplicación de estrategias de motivación y empoderamiento para el personal dentro del área de inversiones se desarrolla acorde al cumplimiento de metas y reconocimiento de trabajo, adicionando a la entrega de bonificaciones como símbolo de reconocimiento.

Con el aspecto operacional, es importante destacar la gestión que realiza la entidad financiera para que la dirección del talento humano sea la adecuada, puesto que es importante que se desarrollen capacitaciones periódicas y la motivación del personal para que estos, puedan desenvolverse de la manera más idónea y posibiliten el cumplimiento de las metas de la organización.

Por otro lado, (Vargas, 2018) indagó que las cooperativas de Tungurahua, en un 43,75% de encuestados consideraron que la escasa formación de los recursos humanos son un factor de los riesgos operativos, seguido para el 50% para la alta rotación. Y (M. García et al., 2021), evidencia que el 93% dispone de un clima laboral y estructura organizacional adecuada.

Procesos internos. Los parámetros utilizados en el monitoreo en el área de inversiones de la COAC Acción Imbaburapak, se basan en la caducidad de póliza de inversiones, montos captados, listas de control, recepción de documentación de los posibles socios, por otro lado, el proceso con el que realizan el monitoreo inicia con la recepción de documentos, verificación de esta y lista de control, se procede con la ejecución en el sistema a plazo fijo y con la clasificación del vencimiento de la póliza.

De la misma forma, los riesgos operativos en el departamento de inversión se encuentran identificados, estos se encuentran representados por la falsificación de documentos, mala manipulación del sistema, suplantación de identidad y complot entre el personal de la Cooperativa.

Es así que, se denota que la gestión en los procesos internos se desarrolla adecuadamente, puesto que es relevante que se gestionen las actividades internas para la prevención de los riesgos operativos y precautelar por el continuo funcionamiento de las operaciones de la Cooperativa.

Mientras que, Santamaría (2021) menciona que sus encuestados denotan que los indicadores que utiliza la entidad financiera para los riesgos se basan en clientes, productos y servicios, canal y situación geográfica en un 100%. Así como también Estrada (2017), denota que el 45% del personal indica que dentro de los riesgos operativos se encuentra que el empleado no informó sobre decisiones tomadas, seguido del 22% para el uso de información privilegiada para su propio interés.

Tecnología de información. En la Cooperativa se utiliza el software Financiamision 2.0 como sistema operativo y para el monitoreo del portafolio de inversiones, los entrevistados además aluden que este les brinda la seguridad para evitar el hackeo y manipulación de este por sujetos externos a la institución.

Además, es importante que la organización cuente con planes de contingencia, recuperación y respaldo de la información, para lo cual los colaboradores respondieron adecuadamente, puesto que, mencionaron que la Cooperativa cuenta con servidores propios, respaldo en una nube para mantener a salvo la información que se genera día a día con el desarrollo de la línea de negocio.

Al contar con un software que también utiliza la competencia, permite ser un referente frente a otras entidades y demostrar la calidad del servicio, además de que, la gestión de la Cooperativa respecto a planes de contingencia les permite resguardar la información para mantener en la oferta del servicio que brindan a sus socios.

En la provincia de Tungurahua, el 100% de las entidades encuestadas señalaron que cuentan con un sistema para el control de los riesgos operativos, así como, se desarrollan actividades de control de la tecnología para un mejor soporte en un 31,25% para siempre, seguido del 56,25% para casi siempre (Vargas, 2018).

Objetivo específico 3. Finalmente, mediante la entrevista se logró *precisar los eventos externos que pueden alterar el desarrollo operacional en el área de inversiones*. Al respecto, el personal menciona que la institución cuenta con planes de contingencia para los riesgos ambientales, como políticos o funcionales que puedan incidir negativamente en las operaciones, de esta manera se evidencia que se gestionan los riesgos adecuadamente para la continuidad apropiada del servicio que ofertan.

Lo cual evidencia que existe un control y prevención sobre estos, puesto que existen varios factores que pueden impedir el desarrollo del servicio, por lo que los planes de contingencia permiten que la organización se mantenga en alerta y que sepan cómo actuar frente a los distintos riesgos.

Con respecto al estudio generado por Vargas (2018) los eventos externos que pueden incidir negativamente en una entidad financiera están determinados por los actos delictivos con el 25%, avances tecnológicos con un 31,25% y cambios de leyes y reglamentos con el 43,75%. Por otro lado, García et al. (2021), señala que el 79% desarrolla matrices de riesgos, y actualización de estas, así como también, el 71% gestiona planes de recuperación de desastres. Y Estrada (2017), determinó como factores externos la falsificación de identidad con un 100%.

Discusión de resultados

Con los resultados presentados en esta investigación, se puede relacionar con el estudio generado por Calle (2011), y denotar que solo el 22,92% de los encuestados si recibieron capacitaciones sobre los riesgos operativos, además, el 79,17% no han elaborado matrices para registrar los riesgos y el 87,5% considera que deben otorgarse incentivos al personal para mejorar el reporte de eventos de riesgo; estos hallazgos se diferencian con lo evidenciado en el presente estudio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak”, el personal si reciben las capacitaciones pertinentes a las actividades de trabajo, si se desarrollan planes de contingencia y se establece la motivación por medio de incentivos y bonificaciones.

Villalba (2014) señaló que se realizan controles para la determinación de riesgos operativos en un 27,3% con frecuencia alta, emisión de informes de riesgo operacional a la junta directiva del Banco de Machala se desarrolla de forma anual con el 59%, seguido de semestral con el 23%, además de que, se evalúan los procesos operacionales mensual y anualmente con el 72,8%, y el 50% señaló que nunca han recibido capacitaciones, seguido del

31,8% que indicó mensual, estos resultados se pueden comparar con la presente investigación, donde en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak”, la emisión de informes se desarrollan mensual y semanalmente para evaluar el cumplimiento, las capacitaciones las desarrollan dos veces al año, evidenciando así la adecuada gestión de la Cooperativa analizada.

Respuesta a la pregunta de investigación

¿Cómo ha contribuido el proceso de monitoreo para la prevención del riesgo operativo en las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento 3 “Acción Imbaburapak”?

El proceso de monitoreo para la prevención del riesgo dentro de la cooperativa ha contribuido significativamente, dado que permitió identificar riesgos relacionados a procesos internos, personas, tecnología de información y eventos externos. Este seguimiento a los socios de la institución muestra información sobre antecedentes penales, antecedentes judiciales, identificación y seguimiento de la procedencia del dinero. En el aspecto del riesgo en el personal operativo se pueden controlar el rendimiento, gracias a la verificación de sus avance diario, semanal y mensual para el cumplimiento de las metas establecidas. Del mismo modo las actividades de control no solo han permitido reconocer los riesgos sino estructurar estrategias de mitigación beneficiando a los procesos simples y complicados que llevan a cabo

Es importante el monitoreo en la prevención de riesgos puesto que, de esta manera la entidad financiera puede reducir el impacto negativo que se genera por distintos factores e incidentes.

4.4. Redacción del informe y presentación

El presente estudio de caso se planteó con la finalidad de facilitar la comprensión de una realidad organizacional concreta, representada por la necesidad de abordar los riesgos operacionales a los que se encuentra expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción

Imbaburapak”. Para lo cual se desarrolló la investigación en cuatro capítulos que describen de manera lógica, ordenada y coherente el proceso metodológico utilizado.

En el Capítulo 1, se realizó la descripción del caso mediante la revisión de los antecedentes donde se detectó la necesidad de analizar el control concurrente de riesgos operativos dentro de los procesos de monitoreo de inversiones, los cuales no han sido ampliamente abordados en el sector financiero de la Economía Popular y Solidaria, posterior se contextualizó y planteó analíticamente el problema de investigación, se evidenció la necesidad de analizar los riesgos operacionales provenientes de factores de riesgo en los procesos internos, personas, tecnologías de la información y eventos externos, con la finalidad de monitorear y prevenir los riesgos en las inversiones a los que se encuentra expuestos inminentemente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak”. Luego se redactó la justificación del estudio conforme a los cinco componentes planteados por Hernández et al, (2014) conveniencia, relevancia social, valor teórico, implicaciones prácticas y utilidad metodológica. Finalmente, se establecieron los objetivos y pregunta de investigación.

En el Capítulo 2. Se realizó un compendio el Marco referencial el cual se compone por las teorías base que sustentan el estudio, el estado del arte que representa la evidencia empírica existente sobre la temática, el marco conceptual donde se definen los conceptos relevantes para vincular la teoría hacia el cumplimiento de los objetivos y los aspectos normativos que rigen a las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.

El Capítulo 3 describe el diseño de la investigación, es decir, el plan idóneo para abordar la problemática y alcanzar los objetivos a través de la metodología científica que garantice la validez teórica y el valor empírico. Se utilizaron los métodos inductivo-deductivo, analítico y sintético, se recopiló información de fuentes primarias y secundarias a través de las técnicas entrevista e investigación documental, respectivamente. El instrumento fue el cuestionario

compuesto por preguntas abiertas donde se indagó sobre la variable dependiente (riesgo en las inversiones) e independiente (proceso de monitoreo). Dando lugar a una investigación no experimental, de enfoque cualitativo, de corte transversal y alcance descriptivo.

En el Capítulo 4. Se presentan los resultados conforme al diseño del estudio de caso, organizado en cuatro apartados. El primero que describe el proceso de recopilación de la información, la segunda que explica la manera en la que se procesó los datos recopilados, luego se exponen los resultados en función al logro de objetivos y la respuesta a la pregunta de investigación a la vez que se vincula el nuevo conocimiento con la evidencia empírica, finalmente se realizan conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos específicos.

Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak” desarrolla procesos de control para la prevención del riesgo operativo en el área de inversiones que incluyen la verificación de la información del socio o cliente y que la fuente de dinero sea lícita, adopción de políticas y procedimientos de control interno enmarcados en la normativa vigente y, la generación de reportes mensuales y semestrales de los riesgos detectados en las operaciones.

Se determina que las COAC “Acción Imbaburapak” utiliza el sistema Financiai inversion 2.0 como sistema operativo para el monitoreo del portafolio de inversiones, el cual se implementó con la finalidad de evitar el hackeo o manipulación malintencionada en la entidad que ha logrado brindar seguridad en el departamento de inversión sobre la falsificación de documentos, mala manipulación del sistema, suplantación de identidad y complot entre el personal de la Cooperativa.

La Cooperativa “Acción Imbaburapak” identifica de manera frecuente los eventos externos que pueden alterar el desarrollo operacional del área de inversiones, contando actualmente con planes de contingencia en materia ambiental y política, que les permiten estar preparados ante la materialización de eventos de riesgo.

Recomendaciones

Es recomendable promover y mejorar la cultura de prevención de riesgos operacionales en la Cooperativa “Acción Imbaburapak” mediante la entrega de incentivos al personal que realiza los reportes de riesgos para que los mismos involucren la identificación, medición, mitigación y seguimientos a los factores con mayor probabilidad de ocurrencia.

Efectuar revisiones minuciosas a los procesos y personas que intervienen en el monitoreo de riesgos operativos del proceso de inversión de la COAC “Acción Imbaburapak” a fin de identificar cuellos de botella, deficiencias en los controles y puntos críticos que permitan la adecuada planificación de capacitaciones para el personal conforme a las necesidades organizacionales.

Mantenerse a la vanguardia de los requerimientos del sector financiero, renovando los mecanismos de identificación de riesgos operativos, especialmente los externos puesto que vienen marcados por la incertidumbre producida por las constantes modificaciones normativas y cambios del mercado.

Bibliografía

- Abad, T., & Cáceres, C. (2018). *Reingeniería de la Metodología de Análisis y Gestión Riesgo Operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción, Comercio y Producción.”* Universidad Central del Ecuador.
- Aguilar Celis, G. S., Huiman Nakaddakari, C., & Jimenez Salsavilca, M. (2019). *Proyecto de inversion para el incremento de la rentabilidad en la empresa GCC Services de S.A.C., en el distrito de Santiago de Surco en los periodos 2019, 2020 y 2021.* Universidad Tecnológica de Perú.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2018). *Cooperativas.*
- Alomoto, T. (2017). *Metodología de cuantificación del riesgo operativo para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, aplicando Simulación Montecarlo.* Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arias Gonzáles, J. L., Covinos Gallardo, M., & Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL* (1 era. ed.).
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.* Asamblea Nacional del Ecuador.
- Avecillas Gonzalez, L. V. (2020). *Proyecto de inversión en la expansión de una microempresa Ke Chido Sport Bar en la ciudad de Machala.* Universidad Católica de Snatiago de Guayaquil.
- Barba Bayas, D., & Gavilánez Vega, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 30–38.
- Barces Mamani, C. L. (2022). *Riesgo de mercado y riesgo de liquidez de las cajas municipales del Perú.* Universidad Privada de Tacna.

- Barrera, C. (2019). *Análisis de riesgos informáticos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos 2 y 3 en la ciudad de Ambato utilizando COBIT 5*. Universidad Técnica de Ambato.
- BDE. (2017). Programa de educación financiera 2017. *Banco de Desarrollo Del Ecuador*, 34.
- Betanzo, R. (2018). Servicios de apoyo en la gestión del Riesgo Financiero en las Organizaciones. In *Deloitte*.
- Botello Peñaloza, H. A., & Guerrero Rincón, I. (2021). Modelo CAPM para valorar el riesgo de los inversionistas a partir de la información contable antes y después de las NIIF en los bancos de Colombia. *Entramado*, 17(1), 122–135. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/ENTRAMADO.1.7242>
- Brito Gómez, D. (2018). *El riesgo empresarial*. Revista Universidad y Sociedad.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 era. edi). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera, M., & Tamay, L. (2017). *Gestión del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda*. Universidad del Azuay.
- Calle, J. (2011). *Análisis de la gestión de riesgo operativo en los procesos internos del área de cartera y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Solidaridad y Progreso Oriental."* Universidad Politécnica Salesiana Ecuador Sede Cuenca.
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140–150.

- Cárdenas Muños, J., Treviño Saldívar, E., Cuadrado Sánchez, G., & Ordóñez Parra, J. (2021). Vista de Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador. *SOCIALIUM Revista Científica de Ciencias Sociales*, 5(2), 159–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.1000>
- Castro Armas, F. E., & Romero España, C. A. (2021). *Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chabusa, J. L., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 134–147.
- Chávez, D. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Chicaiza, V. (2017). *Riesgo de mercado y la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Amabto*. Universidad Técnica de Ambato.
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 192–205.
- Corporación del Seguro de Depósitos. (2013). *Informe de Rendición de Cuentas*.
- Cortez, H., & Velasteguí, I. (2021). *Desarrollo de un modelo de gestión de riesgo operativo para una empresa ecuatoriana productora y comercializadora de fitofármacos*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cotacachi, L. (2016). *Métodos de gestión y control financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Imbaburapak” Ltda en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.

- Cumbicus, M., & Ponce, P. (2020). Riesgo país e inversión extranjera directa: un contraste entre las economías de Ecuador, Perú y Colombia. *Revista Económica*, 6(1), 21–27.
- Cunalata, P., & Quijije, S. (2016). *Factibilidad para la creación de Cooperativa de Ahorro y Crédito. Sector Artesanal*. Universidad de Guayaquil.
- Deloitte. (2019). *Gestión del riesgo operacional Implementación, datos y analítica*.
- Estévez Torres, Z. E., & Clivillé Verdía, A. (2019). Problemas que afectan el desempeño del sistema financiero ecuatoriano siglo XXI. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Estrada, R. (2017). *Metodología para la evaluación del riesgo operacional: Control y mitigación, aplicado a la Cooperativa Suma Lacta Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, 2017*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Excellence. (2021, March 23). *Monitoreo de riesgos según la ISO 31001*. Blog Calidad y Excelencia. <https://www.isotools.org/2021/03/23/monitoreo-de-riesgos-segun-la-iso-31001/>
- García, D. (2018). *Control de riesgos en la empresa*.
- García, J. (2020). *Factores de riesgo interno en las actividades asociadas a la operación que afectan la eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPANTEX*. Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria.
- García, M., Hurtado, K. del R., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227–242.
- García Reyes, K., Prado Vite, É., Salazar Cantuñí, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32.
- Gaytán, J. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. *Mercados y Negocios*, 3, 123–136.

- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de Inversiones* (10ma ed.). Pearson Educación.
- Gómez, M. del C., Cruz, M. E., & Manjarrés, M. (2019). La gestión de calidad en el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua. *Revista Inclusiones*, 6, 72–89.
- Hernández, A. M. (2020, April 17). *Factor Procesos*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/456805502/factor-procesos>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (1 era. ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera Taipicaña, M. P. (2018). *La economía popular y solidaria: el caso ecuatoriano enfocado en el sector financiero cooperativista*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Iza, K., Rivera, D., & Tanqueño, O. (2021). Gestión de los factores de riesgo operacional en las instituciones del sistema financiero popular y solidario. *Conciencia Digital*, 4(3), 81–93. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.1765>
- Jácome, J. (2022). *Efectos de la aplicación de la sección IV factores de riesgo operativo de la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3 en el cantón Quito período 2020*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- León, R., Scacco, E., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *Revista Espacios*, 40(20).
- López Mateo, C., Ríos Manríquez, M., & Cárdenas Alba, L. F. (2018). Competencia, inclusión y desarrollo del sistema financiero en México. *Investigación Administrativa*, 47(121).
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 76–92.

- Malla, F. (2021). La economía popular y solidaria y su aporte al crecimiento económico y desarrollo humano en Ecuador. *Revista Sur Academia*, 8(15), 63–82.
- Martínez, A. (2021, July 28). *¿Qué es un Riesgo?* . Concepto Definición. <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>
- Martínez de Barrio, G. (2019). Tipología del riesgo financiero y normativa Bancaria Panmeña. *Revista Saberes APUDEP*, 2(2), 21–28.
- MatErh. (2017, November 14). *Beneficios de la gestión del riesgo | MatErh consultoría*. MatErh Forward Thinking. <https://www.materh.com/beneficios-de-la-gestion-del-riesgo/#>
- Mayorga, C., & Frías, J. (2019). La auditoría interna basada en riesgos y las decisiones financieras de las cooperativas de ahorro y crédito en Ambato, Ecuador. *Revista ENIAC Pesquisa*, 8(2), 269–279.
- Mayorga Díaz, M., Masabanda Baltazar, Á., Garcés Pico, A., & Toaza Tipantasig, S. (2019). Análisis del enfoque social en el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano. *Cofin Habana*, 13(2).
- Mendoza, Á., Mendoza, L., Bolaño, Y., & Robaina, D. (2017). Desarrollo de la capacidad de prevención estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Técnica de Manabí - Dialnet. *ECA Sinergia*, 8(1), 7–28.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (1era. ed.). Editogran S.A.
- Moran Chilán, J. H., Peña Ponce, D. K., & Soledispa Rodríguez, X. E. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. *Fipcaec*, 6(1), 804–822.
- Nieves, E. (2017). *La importancia de los sistemas de administración de riesgos – el riesgo como una oportunidad y no una amenaza*. Universidad Militar Nueva Granada.

- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195–225. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ortega – Pereira, J. R., Borja - Borja, F. M., Aguilar - Rodríguez, I. E., & Moreno - Cazar, W. M. (2018). Sistema Financiero Popular y Solidario y su evolución desde la implementación de la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Cooperativismo & Desarrollo*, 26(112). <https://doi.org/10.16925/co.v25i112.2036>
- Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación: Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico. In *ResearchGate*.
- Pérez, G. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.* Universidad Técnica de Ambato.
- Petrella, C., & Tessore, C. (2019). *Incertidumbre, riesgo y ética.*
- Piedra Méndez, A., Hinojosa Cruz, A., Guevara Segarra, M., & Erazo Garzón, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 21(3).
- Pomboza, M. B. (2017). *El proceso de créditos y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 zona 3, en el año 2015.* Universidad Técnica de Ambato.
- Recalde, M. (2019, December 18). *El Cooperativismo y Tecnología de la Información en Ecuador.* Innovación y Procesos. <https://www.comunicaciones-gp.com/cooperativismo-y-tecnologia-de-la-informacion/>
- Rodríguez Limachi, O. M., & Tudela Mamani, J. W. (2018). Análisis de riesgo del proyecto de inversión pública del sector Sanamiento: caso proyecto Tinicachi - Yunguyo. *Revista de Investigaciones*, 7(3), 653. <https://doi.org/10.26788/RIEPG.V7I3.390>

- Rodríguez, N., & Calero, T. (2016). *Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa en el 2015*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Saltos, J. G., Mayorga, M., & Ruso, F. (2016). *La economía popular y solidaria:: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización*. Cofin Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612016000200003
- Santamaría, D. (2021). *La gestión de riesgos y la prevención de lavado de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda*. Universidad Técnica de Ambato.
- Sarmiento, R., & Vélez, R. (2007). Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica . *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 2(4), 25–50.
- Seminario Núñez, K. R., & Cutipa Fuentes, E. L. (2021). *Gestión financiera y su influencia en la liquidez de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Tacna, periodos 2016-2018*. Universidad Peruana Unión.
- Soler González, R., Varela Lorenzo, P., Oñate Andino, A., & Naranjo Silva, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 51–62.
- Superintendencia de Bancos. (n.d.). *Glosario de Términos*.
- Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018).
- Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, 2014 (2018).
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Actualidad y Cifras*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <https://www.seps.gob.ec/actualidad-y-cifras/>

Torres, A. (2017). *El proceso de captación y colocación de créditos y la gestión del efectivo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Resolución No UAFE-DG-2018-0020, (2018) (testimony of Unidad de Análisis Financiero y Económico).

Usulle, J. A. (2015). *Proyecto de inversión para la creación de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en la ciudad de Baños provincia de Tungurahua*. Universidad Nacional de Loja.

Vargas, A. V. (2018). *El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016*. Universidad Técnica de Ambato.

Villalba, P. (2014). *El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Anexos

Anexo 1. Transcripción de las entrevistas

Tabla 7. *Información general de los entrevistados*

Código	Entrevistado	Cargo	Fecha
E1	William Dias	Representante legal	9/2/2022
E2	Edison Ruales	Jefe de Agencia	7/6/2022
E3	Omar Catucuamba	Oficial de Riesgos Operativos	7/6/2022
E4	Belén Cachiguango	Jefe de Informática y Comunicación	7/6/2022
E5	Ivonne Ordoñez	Jefe de Inversiones	7/6/2022

Parte 1: Actividades control y monitoreo en las inversiones

1. ¿Cuáles son las principales actividades de control operacional en el riesgo de inversión?

E1: El monitoreo dentro del área de inversiones se realiza diaria, semanal y mensualmente para este proceso se debe verificar que las pólizas, depósitos a plazo fijo estén con las firmas correctas tanto del socio y de la persona responsable que es el jefe de inversiones, además de verificar que el dinero de los socios provenga de una actividad lícita (1'08'').

E2: Las principales actividades de control es la revisión de documentos de los depósitos a plazo fijo, también que la información presentada por el socio inversionista sea confiable y lícita. Esta revisión se la realiza de forma diaria (0'37'').

E3: La primera actividad de control es que todos los documentos se encuentren a cabalidad y consten correctamente en el sistema, además de que no tenga ninguna alteración y todo sea verificado con los entes operativos (0'50'').

E4: Las actividades más significativas de gestión para controlar dan inicio con el proceso de la revisión de los depósitos a plazo fijo realizados por los socios, este paso debe tener una verificación de confiabilidad y licitud; se considera que se debe realizar este control diariamente (0'33'')

E5: En lo que conlleva el control y monitoreo que se da en el área de inversiones se verifica de manera diaria lo que son los depósitos a plazo fijo, en el cual se encuentren correctas las firmas del socio validando con la cédula original, además que cuando se presenten inversiones

mayores a \$5.000 se respalde de donde proviene el dinero, ya que tiene que ser una actividad lícita de la cual el socio pueda justificar (1'04'').

2. ¿Se realizan mejoras continuas en las actividades de control operacional para el riesgo en las inversiones?

E1: Las cooperativas de ahorro y crédito están controladas por la SEPS, dentro de las cooperativas las inversiones y las captaciones son áreas de suma importancia y para esto nos encontramos en procesos de capacitaciones, mejoras continuas, mejoramos manuales y políticas, se realiza estudios de otras instituciones financieras para mantenernos en competencia con el resto de las entidades financieras (2'11'').

E2: Si, ya que la SEPS y la UAF dan mensualmente capacitaciones en el ámbito de lavados de activos, detección de billetes falsos, esto ayuda a la detección de actividades ilícitas dentro de la Cooperativa (1'06'').

E3: Si, normalmente se realiza mejoras continuas para que no se corra riesgos y se tenga un mejor control en todas las actividades relacionadas a inversiones (1'17'').

E4: Mensualmente las entidades: SEPS (Sistema Económico Popular y Solidario) y UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico) presentan capacitaciones para el personal. Este tipo de actividades son significativas en el ámbito financiero y permiten desarrollar las áreas de inversión con información, educación y prácticas con bases sólidas impulsadas por auditores (0'56'').

E5: Nuestro ente de control es la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), por lo tanto, estamos mejorando día a día para mantenernos a la altura de la competencia con otras instituciones, ya que esta área de inversiones y captaciones son importantes para manejar una buena liquidez y solvencia de la misma (1'36'').

3. ¿La entidad cumple con leyes y regulaciones vigentes en el país?

E1: Si, ya que estamos regulados por la junta y regulación monetaria, además de la SEPS, COSEDE, UAF (2'55'').

E2: Si, ya que todas las instituciones financieras están en la obligación de cumplir con las leyes y obligaciones actuales, además estamos regulados por la junta y regulación monetarias, además de la SEPS, COSEDE, UAF (1'22'').

E3: Si se cumple a cabalidad con las leyes y regulaciones vigentes, ya que estamos regulados por la junta y regulación monetarias, además de la SEPS, COSEDE, UAF (1'34'').

E4: La cooperativa está sujeta a las leyes vigentes del país. Dado esta pregunta se manifiesta que el apego al cumplimiento de las normas y las regulaciones nacionales son de carácter obligatorio. Caso contrario se estaría incumpliendo los parámetros para el funcionamiento de la entidad (1'12'').

E5: Claro que sí, para poder brindar un servicio de seguridad y confianza con nuestros socios, la institución cuenta con la autorización y aprobación de las entidades reguladoras como son la SEPS, COSEDE, UAF, además de la Junta Monetaria y Regulación Monetaria (2'01'').

4. ¿Cada qué tiempo considera que es necesario evaluar los procesos para mejorar la gestión operacional?

E1: Los procesos se dentro de la entidad se evalúan mensualmente, en ocasiones cuando se encuentra alguna debilidad en una oficina o departamento se toman acciones inmediatas (3'42'').

E2: Las actividades de evaluación se deben aplicar todos los días. Ya que esto beneficia la detección a tiempo de alguna actividad ilícita o riesgo que pueda perjudicar a la actividad de la institución (1'39'').

E3: Normalmente se realiza el control del trabajo de forma mensual (2'03'').

E4: Se considera que las actividades que permiten mejorar la gestión operacional deberían hacerse día a día ya que dicho de este modo esto permite a la entidad prevenir y detectar a tiempo las actividades ilícitas o en su caso fallas operacionales que no permitan obtener la información deseada o a su vez conseguir el cumplimiento de los objetivos del departamento (1'26'').

E5: Bueno en realidad en nuestra área de inversiones, los procesos que se llevan son mensuales, por lo que, si existen novedades o ajustes en mejorar, se realizan los cambios correspondientes para poder seguir creciendo como institución (2'28'').

5. ¿Quiénes intervienen en el proceso de monitoreo para prevenir los riesgos en el área de inversiones?

E1: En el área de inversiones interviene la administradora de riesgo como máxima autoridad, además del departamento de auditoría interna y el comité de riesgos (4'12'').

E2: En este proceso intervienen: jefes de agencia, oficial de cumplimiento, auditoría y oficial de riesgos operativos (2'00'').

E3: En este proceso intervienen: Oficial de cumplimiento, la UAF, adicionalmente todos los reglamentos que tiene la institución (2'27'').

E4: Jefes de agencia, el oficial de cumplimiento, auditoría y el oficial de riesgos operativos de la institución están considerados como los encargados de prevenir los riesgos en el área de inversiones (1'45'').

E5: En el área de inversiones interviene el oficial de cumplimiento que es la persona auditada y monitoreada por la UAF, que es la Unidad de Análisis Financiero, además del área de riesgos y auditoría de la institución (2'48'').

6. ¿Considera eficiente el proceso de seguimiento en el monitoreo de las inversiones que realiza la cooperativa?

E1: Si, ya que es de suma importancia el seguimiento en todo momento (4'47'').

E2: Si, ya que dentro de la cooperativa nos ha ayudado a detectar movimientos ilícitos a tiempo (2'19'').

E3: Si es eficiente, se está pendiente en todo momento del portafolio y la cartera de inversiones que tiene la cooperativa, se realiza un control con frecuencia (2'44'').

E4: Es eficiente el proceso del seguimiento dentro de las inversiones ya que ayuda a detectar el movimiento ilícito de la cooperativa, muchos de los parámetros, requisitos, aspectos de cumplimiento personal, permiten tener una visualización más a fondo del perfil de los socios. El departamento y jefe de información extraen los datos que verifiquen el desempeño con el perfil de los socios de la institución para aceptar su inversión (2'00'').

E5: Si, ya que se debe hacer los respectivos seguimientos, presentar respaldos necesarios que permitan justificar el dinero proveniente de actividades lícitas que tenga el socio para lo cual se debe verificar la actividad económica que mantiene el socio, y que sea real con sus ingresos y patrimonio como tal (3'09'').

7. ¿Considera que el departamento de inversiones genera la información y comunica la misma según lo planificado?

E1: La jefa de inversiones tiene un portafolio de inversiones que coordina directamente con el departamento de negocios, entonces sobre las inversiones o novedades que se vayan presentando se ha tenido un buen control de la información y se comunica de manera correcta y oportuna (5'03'').

E2: Si existe la información y comunicación necesaria, en vista de que los reportes al cumplimiento son mensuales (2'35'').

E3: Se comunica la información de forma oportuna en cada reunión mensual, pero si la misma lo requiere se comunica con anterioridad al jefe inmediato (3'12'').

E4: La información y comunicación es un aspecto que permitirá lograr que los reportes esperados para el departamento de inversión. Estos se realizar cada mes, pero se estima deberían ser semanales (2'22').

E5: En este caso, cada asesor maneja un portafolio de cartera, para determinar si su cartera está en crecimiento o desfase, además que se coordina con los socios que está por cumplir su inversión, la misma que se hace un seguimiento mediante una visita o una llamada telefónica para hacer una renovación o si van a cancelar, además de que en cada reunión mensual se presentan los informes con la gestión realizada con el departamento de inversiones y para determinar si en realidad los resultados son óptimos o eficientes (3'43'').

8. ¿Con qué frecuencia la entidad realiza evaluaciones de riesgos operativos en el área de inversiones?

E1: Estas evaluaciones se realizan trimestralmente (5'45'').

E2: Las evaluaciones dentro de la entidad se realizan mensualmente (2'52'').

E3: Las evaluaciones se realizan de forma mensual en todos los departamentos no solo en el área de inversiones (3'37'').

E4: La evaluación de control interno se realiza mensualmente pero también se considera debe hacerse semanal o diaria (2'39'').

E5: Los informes que se hacen para lo que son riesgos operativos, la institución los realiza cada mes para evitar inconvenientes y de esta forma poder ver si existe alguna novedad o alerta que se tenga, poder corregirla a tiempo (4'28'').

9. ¿Con qué frecuencia se emiten los informes de riesgo operacional a la Junta Directiva de la institución?

E1: Los informes para la junta directiva se emiten cada seis meses según los requerimientos, en ocasiones se realiza mensualmente pero normalmente se realiza semestralmente (6'01'').

E2: La junta directiva es convocada mensualmente, más aún se emiten estos informes cada seis meses (3'04'').

E3: Los informes se emiten cada seis meses, lo más factible sería que se realicen con más frecuencia, cada mes o de forma trimestral (3'57'').

E4: La junta directiva de la institución es convocada mensualmente para recibir el reporte de cumplimiento, si no se da de este modo también se organiza cada 6 meses (2'54'').

E5: Los informes se realizan cada seis meses, los cuales nos permiten determinar si existen novedades o ajustes en los procesos que se van llevando cada mes y poder determinar a las áreas que son involucradas, que se puedan hacer las respectivas correcciones para evitar en los próximos meses las mismas novedades (4'53'').

Parte 2: Gestión del riesgo operacional

10. ¿Se reciben capacitaciones sobre el control de riesgo para el personal y con qué frecuencia lo hace?

E1: Como mínimo dentro de la entidad se reciben capacitaciones una vez al año en todos los departamentos en general (6'35'').

E2: Las capacitaciones sobre el control de los riesgos en cada uno de los departamentos se realizan dos veces al año (3'23'').

E3: Se reciben capacitaciones por lo menos 2 veces al año, estas capacitaciones son necesarias para la entidad y se está trabajando para recibirlas con más frecuencia por lo menos cada tres meses (4'20'').

E4: El talento humano recibe capacitaciones dos veces al año (3'15'').

E5: Bueno, por parte del área de talento humano en la parte de inversiones, se trata de realizar las capacitaciones por lo menos unas dos veces al año (5'28'').

11. ¿Se realizan evaluaciones del rendimiento del personal en el área de inversiones?

E1: Si se realizan evaluaciones de rendimiento (6'48'').

E2: Se realizan cada semana, debido a que el seguimiento para el cumplimiento de las metas (3'34'').

E3: En la institución debido a los controles mensuales se lleva el control de las actividades en el área de inversiones de manera mensual para supervisar la cantidad de dinero que se capta y lo que ocurre en esta área (4'40'').

E4: Evaluaciones de rendimiento se realiza cada semana para constatar el cumplimiento de las metas propuestas para cada encargado (3'25'').

E5: Si, se realiza una evaluación cada tres meses para determinar el rendimiento de los asesores y determinar si hay buenos resultados en las gestiones realizadas por parte de cada uno de los asesores (5'47'').

12. ¿Es política de la cooperativa aplicar estrategias de motivación y empoderamiento para el personal dentro del área de inversiones? (para mejorar su rendimiento)

E1: La motivación dentro de la institución es una política interna y se puede realizar cuando los empleados cumplen con las metas diarias o mensuales, como se sabe una persona motivada tiene un mejor rendimiento (7'06'').

E2: Para la motivación de los trabajadores en el área de inversiones se les otorga comisiones mensuales tomando en cuenta el cumplimiento de las metas (3'51'').

E3: Se maneja estrategias de motivación en caso de que el personal cumpla con los propósitos y metas establecidas se tiene una bonificación para que el trabajador siga gestionando su cartera (5'05'').

E4: Las estrategias de motivación implementadas en la institución es generar una comisión al sobrepasar el cumplimiento de las metas propuestas. Esta comisión está relacionada a un porcentaje de ganancia según la captación (3'49'').

E5: La motivación que se da para el personal se aplica como una política interna en la institución, la cual se mantiene por medio del cumplimiento de las metas y el reconocimiento del trabajo que realizamos mediante el pago de comisiones que se realiza a cada uno de los asesores de acuerdo al presupuesto que se les da cada mes para ellos (6'12'').

13. ¿Qué parámetros se utiliza en el monitoreo en el área de inversiones? ¿Cuál es el proceso?

E1: Los parámetros utilizados en el área de inversiones son fechas, caducidad de póliza de las inversiones y se clasifican de acuerdo con el vencimiento que cada póliza tiene (7'47').

E2: Se utiliza la recepción de documentación, la verificación en las listas de control, certificado de antecedentes penales, antecedentes judiciales, una vez revisado lo antes mencionado se ejecuta en el sistema el depósito a plazo fijo y se clasifica en base al vencimiento de cada póliza (4'08').

E3: Revisión de pólizas captadas, numero de pólizas, además de los montos captados (5'30').

E4: Los procesos internos son: recepción de documentación por parte de los posibles socios, verificación en lista de control, verificación de certificados de antecedentes penales, antecedentes judiciales, ejecutar en el sistema a plazo fijo y clasificar el vencimiento de la póliza (4'08').

E5: Los parámetros a considerar para el área de inversiones son de acuerdo con las fechas que se establezca en las captaciones o inversiones, que cada una de ellas esté con los documentos completos como las copias de cédulas, estén con los documentos legales y estén debidamente firmadas, tanto por el socio como por el área de inversiones y se encuentren archivadas de manera correcta de acuerdo al mes y al vencimiento de las mismas (6'41').

14. ¿Tiene identificados los riesgos operativos en el departamento de inversión? ¿Cuáles son?

E1: Los riesgos de las inversiones en las COAC'S se encuentran a diario, pero los más comunes y en el área de inversión son los siguientes: riesgos tecnológicos, errores humanos, en la actualidad estos riesgos en la entidad se mantienen controlados (8'14').

E2: Los riesgos operativos más comunes dentro de la cooperativa son: documentación falsa, falsificación de documentos, mala manipulación del sistema, complot con el personal, todo esto se mitiga día a día (4'44').

E3: Se tiene identificado los riesgos en el área de inversión, los más comunes son: el dinero que se invierte en la entidad sea licito, lavado de activos, recepción de dinero falso (5'43').

E4: Los riesgos operativos dentro del departamento de inversión son documentos falsos, falsificación de documentos, manipulación errónea del sistema, organización de complot entre empleados (4'35'').

E5: Los riesgos operativos que se pueden determinar mediante el área de inversiones o al momento de hacer una captación, podríamos considerarlo una multiplicación en el sistema, la cual podría sobrellevar a un fraude, robo, estafa o suplantación de identidad en la cual sería por parte de, en este caso, del área de inversiones, pero en este caso, nosotros tenemos el sistema, el cual se encuentra debidamente controlado por la institución, ya que es uno de los estándares que permiten los entes de control tener seguridad para poder evitar estos inconvenientes, al momento de poder hacer una captación (7'16'').

15. ¿Se lleva un sistema (software) que le permita evaluar de manera rápida y segura la administración de riesgos operativo? ¿Cuál es?

E1: El software que maneja la Coop. Acción Imbaburapak es FINANCIAINVERSION3.0 que manejan otras entidades en la competencia como la CHIBULEO, ATUNTAQUI, es uno de los mejores softwares del país (8'55'').

E2: En la Coop. Acción Imbaburapak se maneja el sistema operativo FINANCIAINVERSION 2.0 y como sistema interno de la cooperativa SISTEMA APLICATIVO ACCIÓN 2.0 que es netamente para controlar el portafolio de inversión de la institución (5'10'').

E3: El software que maneja la Coop. Acción Imbaburapak es FINANCIAINVERSION2.0 que manejan otras entidades en la competencia como la CHIBULEO, ATUNTAQUI, es uno de los mejores softwares del país (6'13'').

E4: La cooperativa lleva un software llamado Financiamiento 2.0 y también el sistema aplicativo Acción 2.0 que permite monitorear el portafolio de inversiones (5'02'').

E5: El sistema que actualmente maneja la Cooperativa se llama Financiamiento Inversión 2.0 el cual ahorita es uno de los que está manejado por algunas instituciones financieras del país, además que es seguro y eficaz, y evita la parte de hackeo y manipulación de este (8'10'').

16. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia, recuperación y respaldo?

E1: Se tiene una base de datos que trabaja directamente con la empresa proveedora del software, además de tener servidores propios y la información esta almacenada en las nubes de la entidad para que la información este seguro y no ocurran fraudes informáticos y de esta manera se cumple con los estándares que solicitan los organismos de control (9'52'').

E2: Toda información que se genera en la cooperativa esta enlazada a la nube y se sube de una forma directa para tener un respaldo de la información generada día a día (5'35'').

E3: Se tiene un sistema de recuperación de datos, toda información registrada se guarda de forma automática en la nube del software que se maneja en la entidad (6'40'').

E4: Los sistemas de información tienen un sistema de recuperación de documentas ya que este constantemente se encuentra guardando todos los datos desde información más relevante hasta la más común en la nube digital (5'29'').

E5: Si, ya que se maneja una base de datos que permite guardar la información en la nube de la entidad ya que posee servidores propios permitiendo así cumplir con los parámetros que exigen los entes de control (8'23'').

17. ¿Cómo se manejan las amenazas externas que puedan afectar a los procesos internos y la tecnología de información?

E1: Se tiene un plan de contingencia que se puede ejecutan en cualquier área que se encuentre algún riesgo con respecto a los eventos externos (10'40'').

E2: Se tiene diferentes planes de contingencia dependiendo el riesgo externo que se presente, por ejemplo, si se habla de incendios se tiene un protocolo que está aprobado por el cuerpo de Bomberos y consta con una alarma contra incendios, detectores de humo y extintores manuales (5'57'').

E3: En este caso como institución financiera se trata de mantenernos al margen con los protocolos y planes de contingencia en caso de que se susciten eventos ajenos a la cooperativa (7'02'').

E4: Los riesgos externos están clasificados según su eventualidad para proceder con distintas acciones, existen diferentes casos: Incendios (protocolo contra incendios, cuentan con implementos de seguridad contra incendios, desde alarmas hasta detectores de humo). Fallas eléctricas (la entidad cuenta con una planta eléctrica que permite laborar un cierto tiempo). Eventos sísmicos (se cuenta con plan de contingencia para evacuaciones). Eventos políticos

(se mantienen las prohibiciones que pide la ley). Asaltos (Se cuenta con un sistema de alarma contratado particularmente, botones silenciosos de auxilio y un guardia de seguridad con experiencia).

E5: En este caso, nosotros manejamos un plan de contingencia que permite ejecutar a cualquier evento externo, sin poner en riesgo cualquier área determinada, en este caso nosotros tenemos sistemas de seguridad, alarmas, tenemos detectores de humo, alarmas contra incendios, señaléticas, incluso planta eléctrica en el caso de que haya un corte de luz y de sismos no contamos con infraestructura propia, pero de los puntos que te detalle anteriormente se manejan con el área de seguridad (9'07'').

Anexo 2. Evidencia fotográfica del trabajo de campo

Figura 5. *Entrevista al Gerente de la COAC Acción Imbaburapak*



Figura 6. *Entrevista al Jefe de agencia de la COAC Acción Imbaburapak*



Figura 7. *Entrevista al Oficial de riesgos de la COAC Acción Imbaburapak*



Figura 8. *Entrevista a la Jefe de Informática y Comunicación TIC'S*



Figura 9. *Entrevista a la Jefe de inversión de la COAC Acción Imbaburapak*

