



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Riesgo Operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC
“Nueva Esperanza” Ltda., Período 2022.

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría

Autor:

López Núñez, Cristina Angélica

Tutor:

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Cristina Angélica López Núñez, con cédula de ciudadanía 1600931560, autora del trabajo de investigación titulado: Riesgo Operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda., Período 2022., certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 4 de diciembre de 2023.



Cristina Angélica López Núñez

C.I:1600931560

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. GEMA VIVIANA PAULA ALARCÓN** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC “NUEVA ESPERANZA” LTDA., PERÍODO 2022**, bajo la autoría de **CRISTINA ANGÉLICA LÓPEZ NÚÑEZ**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba a los 13 días de mes de noviembre de 2023.



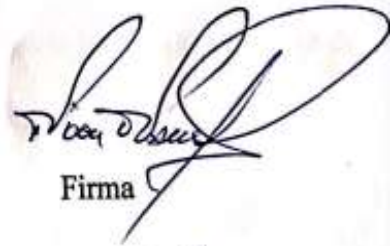
Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Riesgo Operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., Período 2022., por Cristina Angélica López Núñez, con cédula de identidad número 1600931560, bajo la tutoría de Ing. Gema Viviana Paula Alarcón., Mgs.; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 8 de diciembre de 2023.

Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Víctor Hugo Vásconez Samaniego



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **LÓPEZ NÚÑEZ CRISTINA ANGÉLICA** con CC: **1600931560**, estudiante de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA., PERÍODO 2022", cumple con el 3 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación Institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 de noviembre de 2023

Mgs. Gemá Viviana Paula Alarcón
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi madre, Patty. Gracias por ser la luz en mi camino y nunca rendirte por verme triunfar en la vida. Te amo. Hey look mum, I made it!!

A mi hermano Reminson, gracias por animarme y ayudarme con mis tareas durante todas esas noches de insomnio de mi vida universitaria. Gracias.

A Alejandro, I love you, I love you in every universe. Gracias por traerle alegría a mi vida.

A mi gato Merlín, gracias por acompañarme durante los tres años más lindos de mi vida. Siempre serás mi mejor recuerdo. See ya.

CARPE DIEM.

Chriss.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi madre, gracias por estar siempre ahí para mí, en los buenos y malos momentos. Tu apoyo inquebrantable ha sido mi mayor fortaleza. Has sido mi roca, mi confidente y mi mayor defensora. Cada sacrificio que has hecho no ha pasado desapercibido, y aprecio más de lo que las palabras pueden expresar todo lo que has dado por mí.

También quiero agradecer a: Mgs Gema, Mgs Mariana, Mgs Lorena, Mgs Víctor, Mgs Marco, Mgs Jhonny, Mgs Iván, Mgs Edgar y al Dr. Jhonny Zavala, maestro de la carrera de Contabilidad y Auditoría a lo largo de este tiempo, he aprendido no solo hechos y teorías, sino también habilidades que me servirán a lo largo de mi vida. Gracias por su paciencia, por brindarme apoyo cuando lo necesitaba y por desafiarme a alcanzar mis metas. Cada uno de ustedes ha dejado una huella única en mi desarrollo académico y personal. Valoro profundamente el tiempo y la energía que han invertido en ayudarme a crecer y aprender. Siempre los llevare en mi corazón.

Un profundo agradecimiento y gratitud para Atic por haber sido una parte fundamental para el desarrollo de mi tesis y también a Franklin gracias por todo el apoyo durante en el proceso para lograr nuestra meta.

Chriss.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE CONTENIDO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	14
1. Introducción.....	14
1.1 Problematización.....	15
1.1.1 Formulación del problema	15
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo General	16
1.4.2 Objetivos Específicos	16
1.4.3 Hipótesis	16
CAPÍTULO II	17
2. MARCO TEÓRICO.	17
2.1 Estado del arte	17
2.1.1 Marco conceptual.....	18
CAPÍTULO III.....	27
3. METODOLOGIA.....	27
3.1 Tipo de investigación.....	27
3.1.1 Campos	27

3.1.2	Documental	27
3.2	Diseño de investigación	27
3.3	Técnicas de recolección de datos	27
3.3.1	Determinación de la técnica de la recogida de información	27
3.4	Población de estudio y tamaño de la muestra	28
3.4.1	Población	28
3.4.2	Muestra	29
3.5	Método de análisis, y procesamiento de datos	29
CAPÍTULO IV		30
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
CAPÍTULO V		48
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....		50
ANEXOS		52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población personas.....	28
Tabla 2 Población documentaria	28
Tabla 3 Crecimiento Económico COAC "Nueva Esperanza" Ltda.	30
Tabla 4 Matriz de comparación de rentabilidad.....	32
Tabla 5 Evaluación de Impacto.....	34
Tabla 6 Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.....	34
Tabla 7 Matriz de riesgo operativo.....	35
Tabla 8 Matriz de riesgo operativo.....	36
Tabla 9 Matriz de riesgo operativo.....	37
Tabla 10 Matriz de identificación de los factores de riesgo operativo	38
Tabla 11 Análisis de la entrevista.....	39
Tabla 12 Matriz de nivel de riesgo operativo.....	41
Tabla 13 Indicadores de rentabilidad COAC “Nueva Esperanza” LTDA.....	43
Tabla 14 Prueba de hipótesis.....	44
Tabla 15 Distribución t student	46

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Análisis del crecimiento económico de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda.	31
Ilustración 2 Matriz de identificación del Riesgo Operativo	33
Ilustración 3 Indicadores de rentabilidad	43
Ilustración 4 Comprobación de hipótesis	46

RESUMEN

La presente investigación con el tema Riesgo Operativo y su incidencia en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., Período 2022, tiene como objetivo evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad, como también identificar los factores de riesgo operativo que inciden en la rentabilidad y analizar el nivel de exposición al riesgo operativo. En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, justificación, se determinó el objetivo general y los objetivos específicos. El capítulo II, contiene los antecedentes de temas relacionados con el de la investigación, de acuerdo a la variable dependiente y variable independiente. En el capítulo III, se desarrolló el método de investigación siendo este el deductivo porque se estudió de manera general el problema para poder establecer particularidades de este, la investigación fue de campo ya que se obtuvo información directa de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., la investigación fue no experimental ya que no se manipulo variables, el enfoque fue cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo, ya que permitió seguir una serie de pasos lógicos para llegar a una conclusión específica a partir de información general, se utilizó la técnica de la entrevista, análisis de datos y la herramienta que se utilizó para recolectar la información. El capítulo IV se examina minuciosamente y se interpreta en profundidad la información derivada de las entrevistas y análisis de datos, con el propósito de confirmar la hipótesis planteada. En el capítulo V se dan conclusiones y recomendaciones para el problema.

Palabras claves: Riesgo operativo, Factores de riesgo, Riesgo, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present research with the topic Operational Risk and its impact on the COAC "Nueva Esperanza" Ltda., Period 2022, aims to evaluate the operational risk and its effect on profitability, as well as identify the operational risk factors that affect the profitability and analyze the level of exposure to operational risk. In Chapter I, the problem statement and justification were developed, and the general objective and specific objectives were determined. Chapter II contains the background on topics related to the research, according to the dependent and independent variables. In Chapter III, the research method was developed. Deductive was chosen because the problem was studied in a general way to establish its particularities. The research was field since direct information was gained from the COAC "Nueva Esperanza" Ltda. The research was non-experimental since variables were not worked, the approach was quantitative, the level of research was descriptive since it allowed a series of logical steps to be followed to reach a specific conclusion based on general information, the technique of the interview, data analysis and the tool that was used to collect the information. Chapter IV is thoroughly examined, and the information derived from the interviews and data analysis is interpreted in depth to confirm the proposed hypothesis. Chapter V gives conclusions and recommendations for the problem.

Keywords: Operational risk, Risk factors, Risk, Profitability.



Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

CAPÍTULO I

1. Introducción

El riesgo operativo es una categoría de riesgo que se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas o contratiempos debido a fallas, errores o deficiencias en los procesos, sistemas, procedimientos o actividades diarias de una organización. Está relacionado con eventos no deseados que pueden surgir en el curso normal de las operaciones de una empresa o institución. El riesgo operativo abarca una amplia gama de aspectos, incluyendo errores humanos, problemas técnicos, fallas en la cadena de suministro, fraudes, incumplimientos regulatorios, desastres naturales, entre otros. Estos riesgos pueden ocasionar pérdidas financieras, daños a la reputación, interrupciones en las operaciones comerciales, litigios y sanciones legales.

La COAC “Nueva Esperanza” Ltda., Nació en año 2007 el 2 de diciembre, conformado por 35 socios con un capital del 5000,00 USD. Esta iniciativa surgió con el objetivo de brindar apoyo a los ciudadanos riobambeños para que puedan prosperar financieramente. Las principales actividades a las que se dedica la COAC son la recepción de depósitos, la concesión de créditos o préstamos de fondos, apoya a emprendimientos con la finalidad de promover el desarrollo económico y social al fomentar la creación y el crecimiento de nuevos negocios.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los factores que intervienen en el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Periodo 2022. El riesgo operativo es un factor crítico que afecta directamente a la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del sector Financiero Popular y Solidario. Este riesgo se refiere a la posible pérdida financiera o daños a la reputación de una entidad debido a fallos en los procesos internos, sistemas informáticos, personas o eventos externos. Este tipo de riesgo puede surgir en cualquier etapa de la cadena de valor de la COAC y puede tener un impacto significativo en su capacidad para generar ingresos y mantener la rentabilidad a largo plazo.

1.1 Problematización

1.1.1 Formulación del problema

En los últimos años, la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., ha experimentado diversos problemas relacionados con el riesgo operativo. Este riesgo ha afectado considerablemente en la rentabilidad de la institución, por lo que ha desencadenado factores internos como los fallos en los sistemas informáticos, falta de capacitación del personal, falta de gestión al momento de seleccionar al personal por lo que trae consigo la demora en la realización de actividades lo que trae consigo a trabajar con procesos inadecuados, no estandarizados e ineficientes.

Además, como institución financiera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito depende en gran medida de la tecnología de la información, lo que la vuelve vulnerable por la naturaleza de su actividad, la COAC es atractiva para los actos delictivos, dado que hay presencia de hackers, así como incidentes de robo de datos, infección de virus y otros riesgos, la seguridad y la integridad de la información se ven amenazadas, por lo que es necesario contar con medidas de seguridad adecuadas.

Asimismo, el aumento de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país, especialmente en la ciudad de Riobamba, ha llevado a que cada institución mejore su oferta de servicios, ofreciendo mayores beneficios como tasas de interés pasivas y tasas de interés activas, como también a mejorar la rapidez en los trámites de crédito, esta constante innovación que se da en las instituciones financieras del Ecuador ha generado que la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., sea más competitiva en el mercado, sin embargo, también ha incrementado el nivel de riesgo operativo.

Por lo cual la investigación permitirá el análisis de la rentabilidad ya que es una herramienta esencial para evaluar el desempeño financiero de la entidad, tomar decisiones informales, identificar áreas de mejora, evaluar la viabilidad a largo plazo, medir la competitividad y atraer inversionistas y financiamiento.

1.2 Planteamiento del problema

¿Cómo incide el riesgo operativo en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022?

1.3 Justificación

Para la presente investigación fue posible obtener información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. De la ciudad de Riobamba. Además, es importante estudiar el riesgo operativo debido a que es esencial para la salud financiera, la continuidad y reputación de la cooperativa. Permite una gestión más efectiva de los riesgos no financieros y promueve a la toma de decisiones sólidas y preparación para diversos escenarios. Las cooperativas de ahorro y crédito están enfrentando una constante evolución en un entorno altamente competitivo. Por lo tanto, una gestión efectiva del riesgo operativo posibilita a estas instituciones a mantener niveles de rentabilidad aceptables.

Este estudio tuvo un impacto en el progreso de la organización y al mismo tiempo facilitó una comprensión más profunda del principal elemento de riesgo operativo que influye en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Se proporcionó la oportunidad de aprender acerca de varias acciones que se puedan implementar para una gestión más eficiente de los recursos, al mismo tiempo que se comprendió que cada decisión tomada tuvo un impacto en la rentabilidad, lo cual fue objeto de análisis detenido.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo operativo que inciden en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.
- Analizar la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., y su nivel de exposición al riesgo operativo.

1.4.3 Hipótesis

H1: El riesgo operativo influye en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

H0: El riesgo operativo no influye en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del arte

En el transcurso de este proyecto de investigación, se considerarán como punto de referencia los siguientes proyectos relacionados:

De acuerdo con, Sánchez (2015) en su investigación con el tema “El riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato” se planteó el objetivo de estudiar la incidencia del riesgo operativo en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Ltda., para mejorar su crecimiento empresarial, concluyendo que: La principal fuente de riesgo operativo son los procesos internos, concretamente en el área de cobranza y crédito, como también la falta de aplicación de indicadores financieros para medir la rentabilidad, por lo que imposibilita la medición y control de los costos y gastos.

Desde el punto de vista de Moreno (2022) en su investigación denominada “ El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Financi Group Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba” se planteó el objetivo de estudiar la incidencia del riesgo operacional en la rentabilidad de la empresa Financi Group Cía. Ltda., para mejorar su incremento empresarial, exteriorizando que: Los principales riesgos están en los factores tecnológicos y eventos externos de la empresa, además, al diseñar la matriz de riesgo operacional se identificaron diferentes procesos que no se realizan adecuadamente en la institución.

Como señalan, Puente et al (2023) en su investigación con el tema “Factores y estrategias en el análisis del riesgo operacional: Caso COAC Kullki Wasi Ltda.,” se planteó el objetivo mitigar en lo posible errores o crisis que interfieran en su adecuado desarrollo, concluyen que: los elementos que se han reconocido son personas y factores de procesos los que han incrementado el riesgo operativo.

Según, Aguirre et al (2020) en su investigación con el tema “La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industria” se planteó el objetivo de analizar la rentabilidad de la empresa Cementos Pacasmayo para determinar su importancia en la toma de decisiones; la empresa en mención es reconocida en la industria cementera del Perú con desarrollo creciente muy significativo, concluyo lo siguiente: la rentabilidad es un factor globalmente reconocido y fundamental que permite evaluar el desempeño financiero de una entidad y su capacidad para generar ganancias y

financiar sus operaciones. Se utilizan dos indicadores principales para medirla: el retorno sobre los activos (ROA) y el retorno sobre el patrimonio (ROE). Estos indicadores proporcionan una evaluación cuantitativa de la eficiencia de una cooperativa en la generación de beneficios.

2.1.1 Marco conceptual

2.1.1.1 Definición de riesgo

Según, Fajardo (2020) “El riesgo está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como puede ser: inversionistas, deudores o entidades financieras”.

El riesgo es la posibilidad de que ocurra resultados adversos o pérdida en las relaciones con las actividades financieras.

2.1.1.2 Tipos de riesgos

Según, León et al (2019) mencionan en el artículo los siguientes riesgos operacionales:

- **Riesgo Operativo:** Se relaciona con la probabilidad de que la empresa no pueda enfrentar los costos y los gastos fijos de operación inherentes a su actividad.
- **Riesgo Financiero:** Se refiere a la probabilidad de no poder cubrir sus gastos por financiamiento.
- **Riesgo legal:** Hace referencia a la violación de leyes, normas y reglamentaciones de diversa índole establecidas por los gobiernos de cada nación.
- **Riesgo país:** Se advierte este riesgo cuando la empresa se inserta en un ambiente adverso o económicamente riesgoso, una forma de evaluar el riesgo es considerar las tasas de los instrumentos de inversión gubernamentales de los países y comparándolos contra algún instrumento similar que no presente riesgo alguno.

2.1.1.3 Fuentes de riesgo operativo

Según, Palma (2011) Las fuentes de riesgo operativo se pueden agrupar en 4 grandes categorías que son:

Personas: Este riesgo está relacionado con la posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable.

Dichos procesos corresponden a:

- **Los procesos de incorporación:** Involucran la planificación de requerimientos, el proceso de búsqueda, la selección y la contratación, así como la orientación de nuevos empleados (Seps, 2017).
- **Los procesos de permanencia:** Incluyen el establecimiento de un entorno laboral propicio; la promoción de iniciativas de formación que posibiliten a los empleados mejorar y perfeccionar sus habilidades y conocimientos; la implementación de un sistema de evaluación del rendimiento; el desarrollo de trayectorias profesionales; la rendición de cuentas; y la aplicación de incentivos que fomenten la adhesión a los valores y controles institucionales (Seps, 2017).
- **Los procesos de desvinculación:** Involucran la planificación de la desvinculación del personal por motivos regulares, la preparación de aspectos legales para llevar a cabo el finiquito y la conclusión de la relación laboral (Seps, 2017).

Procesos: Identifica la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, políticas o procedimientos inadecuados o inexistentes que pueden ocasionar la suspensión de servicios o bien el desarrollo deficiente de operaciones.

Dichos procesos se deben agrupar de la siguiente manera:

- **Procesos gobernantes o estratégicos:** Se incluyen aquellos procesos que emanan del directorio, organismo equivalente o la alta gerencia, los cuales ofrecen instrucciones para alcanzar los objetivos y políticas institucionales. Esto abarca aspectos como la planificación estratégica, los lineamientos de acción fundamentales, la estructura organizacional y la gestión integral de riesgos (Seps, 2017).
- **Procesos productivos, fundamentales u operativos:** Se refieren a los procesos fundamentales de la entidad, diseñados para llevar a cabo las actividades necesarias que garanticen la ejecución efectiva de las políticas y estrategias vinculadas a la calidad de los productos o servicios proporcionados a los clientes (Seps, 2017).
- **Procesos habilitantes, de soporte o apoyo:** Son procesos que respaldan tanto a los procesos de gobernanza como a los productivos. Estos se encargan de suministrar personal competente, minimizar los riesgos laborales, mantener la calidad de materiales, equipos y herramientas, asegurar las condiciones operativas, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo, así como optimizar el uso de los recursos (Seps, 2017).

Tecnología de información: los fallos tecnológicos pueden ocasionar pérdidas financieras derivadas del uso inadecuado de sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios.

Estos procesos deben ser clasificados de la siguiente manera:

- **Medidas de seguridad en canales electrónicos:** Con el fin de asegurar que las transacciones realizadas por medios electrónicos cuenten con los controles, medidas y elementos de seguridad necesarios para prevenir eventos fraudulentos y garantizar la seguridad y calidad de la información de los usuarios, así como la protección de los bienes de los clientes a cargo de las instituciones supervisadas (Seps, 2017).
- **Cajeros automáticos:** Con el fin de asegurar la seguridad en las transacciones efectuadas mediante cajeros automáticos (Seps, 2017).
- **Banca electrónica:** Con el fin de asegurar la seguridad en las transacciones realizadas a través de la banca electrónica, las instituciones del sistema financiero que proporcionan servicios mediante este canal electrónico (Seps, 2017).
- **Sistemas de audio respuestas:** Las entidades financieras que ofrezcan servicios a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) deben adherirse, en lo aplicable, a las medidas de seguridad establecidas (Seps, 2017).

Eventos externos: este grupo comprende la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información.

2.1.1.4 Gestión de riesgo

Las compañías manejan la gestión de riesgos al reconocer, examinar, valorar y abordar los riesgos. Durante este procedimiento, las empresas se comunican y consultan con las partes interesadas, supervisan y revisan tanto los riesgos como las medidas que los están afectando para asegurarse de que no se necesite tomar medidas adicionales con respecto a los riesgos, León et al (2019).

2.1.1.5 Matriz de riesgo

La matriz de riesgo refleja diferentes niveles de acuerdo con la evaluación de cada factor para cada fuente de riesgo y según la forma en que el productor maneja la exposición, es decir, qué tan viables son las medidas que implementa, en caso de tenerlas, para proteger su producción, reducir o mitigar el impacto de los riesgos presentes en su sistema de producción. Del mismo modo, la línea de colores genera una señal de advertencia similar a

un semáforo para priorizar los eventos más relevantes, y los rangos de estos colores pueden ser definidos por el evaluador en función de su impacto en la producción (Quirós, 2019).

2.1.1.6 Probabilidad e impacto

NIVEL	PROBABILIDAD	IMPACTO	ESTRATEGIA GESTION RIESGO	COLOR
5	Casi cierto	Catastrófico	EVITAR	
4	Factible	Alto	PREVENIR	
3	Viable	Medio	PROTEGER	
2	Poco viable	Bajo	ACEPTAR	
1	Muy poco viable	Insignificante	ACEPTAR	

Fuente: Superintendencia de Bancos 2023

Esta tabla posibilitará la detección de riesgos con diversas calificaciones, que van desde poco probable hasta "altamente probable, y con consecuencias que abarcan desde menos significativas hasta extremadamente graves. El perfil de riesgo refleja la manera en que la institución financiera reacciona a los riesgos después de evaluar la probabilidad y el impacto asociados a dichos riesgos (Fajardo, 2020).

2.1.1.7 Identificación y evaluación

- **Identificación:** La adecuada identificación del riesgo implica tener en cuenta tanto los elementos internos como los externos que podrían tener un impacto negativo en la consecución de los objetivos de la organización (Moncayo, 2019).
- **Evaluación:** Es fundamental evaluar todos los riesgos a través de la consideración de su probabilidad de ocurrencia y su impacto en la medida de la susceptibilidad de la organización a dichos riesgos. Estos riesgos pueden ser asumidos, reducidos o evitados de manera coherente con la estrategia y la tolerancia al riesgo de la institución. (Moncayo, 2019).

2.1.1.8 Control y comunicación

- **Control:** Una vez que se han identificado y cuantificado los riesgos a los que se enfrenta, la institución financiera debe poner un fuerte énfasis en la efectividad de su sistema de control interno. El control del riesgo operativo puede ser llevado a cabo como una parte integral de las operaciones o a través de evaluaciones separadas en intervalos regulares, o incluso mediante ambas aproximaciones. Cualquier falla o desviación debe ser comunicada a la dirección de la entidad (Moncayo, 2019).

- **Comunicación:** Se requiere la generación periódica de informes que contengan datos relevantes dirigidos a la alta dirección, el consejo de administración, el personal interno y partes externas interesadas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. Estos informes pueden abarcar tanto información interna como externa, y englobar datos financieros y operativos (Moncayo, 2019).

2.1.1.9 Definición de Rentabilidad

La rentabilidad es un indicador financiero que la empresa dispone a diario para ser evaluado y se define como el rendimiento que produce una actividad económica que se encarga de utilizar y movilizar recursos que pueden ser financieros, materiales y humanos con el objeto de obtener resultados que generen beneficios para la empresa (Cabello, 2021).

La rentabilidad, en términos financieros, se refiere a la capacidad de una inversión, empresa o activo para generar ganancias en relación con los recursos invertidos. Es una medida crucial del éxito financiero y se expresa comúnmente como un porcentaje que indica el rendimiento obtenido en relación con la inversión inicial, Aguirre et al (2020).

Según, Puente et el (2017)

La rentabilidad constituye un factor crucial en todas las empresas, ya que evalúa la eficacia en la gestión de recursos económicos y financieros. Desempeña un papel fundamental en la evaluación de los estados financieros, siendo el principal foco de atención para los accionistas.

La rentabilidad refleja el rendimiento financiero que la empresa considera relevante al tomar decisiones relacionadas con el financiamiento.

2.1.1.10 Factores que influyen en la rentabilidad

Según, Yaguache et al (2020) mencionan en el artículo los siguientes factores:

- **Eficiencia operativa:** La eficiencia en la gestión de recursos, procesos y costos puede tener un impacto directo en la rentabilidad. Las empresas que operan de manera más eficiente tienden a generar mayores márgenes de beneficio.
- **Gestión financiera:** La forma en que se gestionan las finanzas de una empresa, incluyendo la administración de deudas, la gestión de efectivo y las políticas de dividendos, puede afectar su rentabilidad.
- **Estrategias de mercado:** La competencia en el mercado puede influir en los márgenes de beneficio. En mercados altamente competitivos, las empresas pueden

tener márgenes más bajos, mientras que en mercados menos saturados pueden lograr mayores márgenes.

- **Gestión de riesgo:** La capacidad de gestionar eficazmente los riesgos, ya sea a través de estrategias de cobertura o gestión de riesgos financieros, puede tener un impacto en la estabilidad y rentabilidad de una empresa.
- **Política Fiscal y Regulaciones:** Cambios en la política fiscal y regulaciones gubernamentales pueden afectar la rentabilidad al influir en los impuestos y costos operativos.
- **Cambio en la Demanda del Mercado:** Las tendencias y cambios en la demanda del mercado pueden afectar la rentabilidad de las empresas, ya que deben adaptarse para satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores.

2.1.1.11 Modelos y Teorías Relacionadas con la Rentabilidad

- **Modelo DuPont de Análisis Financiero:** Este modelo descompone la rentabilidad en tres componentes principales: margen de utilidad, rotación de activos y apalancamiento financiero. Permite entender cómo cada componente contribuye al retorno sobre el patrimonio (ROE), (Gaytán, 2022).
- **Teoría de la Agencia:** Propuesta por Jensen y Meckling, esta teoría aborda la relación entre los accionistas (principales) y los gerentes (agentes). Argumenta que los gerentes pueden tener incentivos divergentes de los accionistas y, por lo tanto, la rentabilidad puede ser influenciada por cómo se gestionan estos conflictos de intereses (Fonseca, 2022).
- **Teoría de la Eficiencia del Mercado:** Sostenida por Eugene Fama, esta teoría sugiere que los precios de los activos reflejan toda la información disponible en el mercado. En un mercado eficiente, la rentabilidad de los activos debería reflejar su riesgo, y no debería ser posible obtener retornos extraordinarios de manera consistente (Fonseca, 2022).
- **Teoría de la Moderna Teoría de Carteras (MPT):** Desarrollada por Harry Markowitz, MPT sugiere que los inversionistas pueden construir carteras que maximicen los rendimientos esperados para un nivel dado de riesgo. La rentabilidad en este contexto está relacionada con la gestión de la cartera y la diversificación para minimizar el riesgo (Fonseca, 2022).

- **Teoría de Opciones Reales:** Aplicada principalmente en la valoración de inversiones, esta teoría se basa en la idea de que las decisiones empresariales son opciones que los gerentes pueden ejercer para maximizar la rentabilidad en función de las condiciones del mercado (Fonseca, 2022).
- **Teoría del Valor Agregado:** Esta teoría se centra en la creación de valor para los accionistas. Argumenta que la rentabilidad sostenible se logra a través de la generación constante de valor para los inversionistas, más allá de simplemente obtener ganancias (Fonseca, 2022).
- **Modelo de Sostenibilidad de la Rentabilidad:** Propuesto por Robert S. Kaplan y David P. Norton, este modelo amplía el enfoque de rentabilidad tradicional incorporando factores no financieros, como la calidad de los productos, la satisfacción del cliente y la innovación, para lograr una rentabilidad sostenible a largo plazo (Fonseca, 2022).
- **Teoría del Ciclo de Vida de la Empresa:** Sugiere que las empresas atraviesan diversas etapas en su ciclo de vida, desde la introducción hasta la madurez y la declinación. La rentabilidad puede variar según la fase en la que se encuentre la empresa y cómo gestiona los desafíos específicos de cada etapa (Fonseca, 2022).

2.1.1.12 Indicadores de rentabilidad

Según, Arias et al (2021) “Los Indicadores financieros de liquidez, morosidad, calidad de activos, y apalancamiento sobre el rendimiento se calcula a través del rendimiento sobre activos (ROA) y el rendimiento sobre el patrimonio (ROE)”.

2.1.1.13 Clasificación de los indicadores

Según, Ortiz R. (2021) Clasifica los indicadores de en los siguientes:

- **De liquidez:** Este indicador evalúa la aptitud de la organización para afrontar sus obligaciones de corto plazo, determinar el grado de endeudamiento y medir el nivel de apalancamiento financiero.
- **De endeudamiento:** Estas métricas posibilitan calcular la proporción de participación de los acreedores en el financiamiento de la compañía, evaluar el nivel de riesgo que enfrentan y facilitar la proyección de una mayor rentabilidad al administrar dicha deuda.
- **De actividad:** Este indicador también denominados indicadores de rotación, posibilitan evaluar la eficacia de la empresa al emplear sus activos, lo cual nos ayuda a tomar decisiones relevantes en relación a ellos.

➤ **De rendimiento:** Este indicador también es conocidos como índices de rentabilidad, permiten evaluar la eficacia en la gestión de costos y gastos, lo cual se espera que resulte en una administración adecuada y genere mayores utilidades para la empresa.

➤ **Rendimiento del patrimonio (ROE)**

Según Aguirre at el (2020) Es un indicador que refleja la rentabilidad de los recursos financieros propios en un periodo específico, mediante el rendimiento generado por estos capitales, sin tener en cuenta la distribución de los resultados para generar ingresos, y se calcula con el resultado total del ejercicio entre el patrimonio total.

$$\text{ROE} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

➤ **Rendimiento del activo total (ROA)**

Según Aguirre at el (2020) Es un indicador que proporciona información sobre la eficiencia en la utilización de cada unidad monetaria en todos los activos manejados en promedio por la empresa, y se calcula como resultados del ejercicio entre activo promedio.

$$\text{ROA} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{ACTIVO PROMEDIO}}$$

2.1.1.14 Estados financieros

Según Sáenz L, (2020) Son informes que presentan de manera organizada y precisa los resultados de las acciones o transacciones llevadas a cabo por una entidad económica, su posición financiera y los cambios que ha experimentado hasta una fecha específica. Su propósito principal es atender las demandas de información tanto de la dirección de la empresa como de terceros interesados de ella.

2.1.1.15 Estado de situación financiera

El Estado de Situación Financiera o Balance General se puede describir comúnmente como el informe que refleja la posición financiera de una entidad económica en una fecha específica, expresada en términos de valores monetarios. Este documento proporciona un desglose completo de los activos en posesión de la empresa, las obligaciones que debe a sus acreedores y la participación que los propietarios o accionistas tienen en la misma. A través de un análisis de este informe, es posible evaluar la solidez financiera, la liquidez y la

eficiencia operativa de la entidad que lo emite. Para presentar esta información, se organiza y clasifica en tres categorías principales: activos, pasivos y patrimonio o capital contable (Sáenz, 2020).

2.1.1.16 Estado de resultados

El Estado de Resultado Integral o Estado de Pérdidas y Ganancias es el informe financiero que refleja la diferencia entre los ingresos y los gastos de una entidad económica durante un período específico. Esta diferencia se conoce como utilidad o pérdida, dependiendo de las circunstancias. Su propósito es proporcionar a los usuarios de la información financiera la capacidad de evaluar posibles cambios en los recursos económicos futuros, anticipar la capacidad de la entidad para generar flujos de efectivo y estimar la eficacia y eficiencia en la utilización de estos recursos (Sáenz, 2020).

2.1.1.17 Estado de cambios en el patrimonio

El Estado de Cambios en el Capital Contable desglosa y analiza las modificaciones que han afectado el capital contable debido a operaciones tales como aportaciones, distribuciones, reembolsos y capitalizaciones que hayan tenido lugar durante el período cubierto por el informe financiero (Sáenz, 2020).

2.1.1.18 Estado de flujo del efectivo

El propósito principal del Estado de Flujos de Efectivo es ofrecer información sobre los movimientos de entrada y salida de efectivo relacionados con las actividades de operación, inversión y financiación de la entidad. Esto permite a los usuarios comprender el origen de los recursos utilizados por la empresa durante un período específico. El informe proporciona a la empresa herramientas para evaluar su capacidad de obtener financiamiento externo y determinar si su crecimiento se basa en recursos generados internamente o en fondos obtenidos de terceros (Sáenz, 2020).

2.1.1.19 Notas aclaratorias

Las notas aclaratorias también conocidas como notas a los estados financieros o notas explicativas, son documentos complementarios que proporcionan información adicional y detallada sobre los elementos presentados en los estados financieros principales de una organización, como el balance, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, y el estado de flujos de efectivo (Sáenz, 2020).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Campos

El tipo de investigación que se utilizó fue de campo la misma que se basó en datos secundarios o teorías existentes, se enfocó en la recopilación de nuevos datos a través de la entrevista, técnica que ayudara a la recolección de información.

3.1.2 Documental

Se utilizó la investigación documentaria o bibliografía que basó en el análisis y la interpretación de fuentes de información documental existentes, como libros, artículos, informes, documentos oficiales, archivos, revistas científicas, páginas web y cualquier otro tipo de material escrito o registrado.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleó fue un enfoque no experimental. Esto se debe a que durante el proceso de investigación no se realizó ninguna manipulación intencionada de las variables. Es decir, el problema objeto de estudio fue analizado tal y como se presenta en su entorno natural, sin intervenciones deliberadas por parte del investigador.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Determinación de la técnica de la recogida de información

➤ Entrevista

Taylor y Bogan (1986) “La entrevista se concibe como una serie de encuentros repetidos en persona entre el entrevistador y los informantes, con el objetivo de comprender las perspectivas que los informantes tienen sobre sus vidas, experiencias o situaciones” (Murillo, 2009).

En esta investigación se utilizó la técnica de la entrevista que se realizó en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., con la finalidad de obtener información que se manejó como sustento para la investigación.

➤ **Análisis documental**

El análisis documental implica la selección de las ideas más pertinentes e informativas de un documento con el propósito de expresar su contenido de manera clara y sin ambigüedades, con el fin de poder recuperar la información que el contiene. (Hernández, 2007)

En esta investigación se utilizó el análisis documental con la finalidad de procesar, examinar y evaluar el contenido de documentos de los estados financieros con el objetivo de extraer información relevante para la investigación.

3.4 Población de estudio y tamaño de la muestra

3.4.1 Población

La población de la investigación está constituida por el personal asociado a la administración de riesgo operativo de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Tabla 1 Población personas

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Jefe Financiero	1
Auditor Interno	1
Responsable de riesgo	1
TOTAL	4

Nota: Datos tomado de la información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

La población documentaria para tomar encuentra en la presente investigación será:

Tabla 2 Población documentaria

Documentación para revisar:	Cantidad:
Normativa	1
Resolución	1
Estados Financieros	5
Manual de riesgos	1
TOTAL	8

Nota: Datos tomado de la información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

3.4.2 Muestra

No se determinó la muestra debido a que la población de la COAC “Nueva Esperanza” no es mayor a 100 por lo que se trabajó con el total la población.

3.5 Método de análisis, y procesamiento de datos

➤ Guía de entrevistas

Según, Mejía, T. (2021) “Es un documento que contiene un conjunto de preguntas predefinidas que se formulan al entrevistado. Esta guía ayuda al entrevistador a mantener el enfoque y asegurarse de cubrir los temas relevantes durante la entrevista”.

En esta investigación se utilizó la guía de entrevista como instrumento que consistió en hacer un conjunto de preguntas para dirigir y estructurar la entrevista que se realizara en la COAC.

➤ Guía de análisis documental

Es una herramienta utilizada en la investigación y el análisis de documentos escritos con el objetivo de recopilar información relevante y estructurar el proceso de análisis. Esta guía proporciona una estructura y pautas claras para examinar y extraer datos significativos de los documentos (Hernández, 2007).

En esta investigación la guía de análisis documental se utilizó como instrumento para analizar los estados financieros de la COAC.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez que se recopiló toda la información necesaria, se procedió a estructurar los resultados de manera que facilite la comprensión del lector.

Para obtener resultados relevantes, se llevó a cabo una entrevista en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., que permitió analizar la situación del riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la institución para el año 2022, se efectuó una visita a las instalaciones en Riobamba específicamente el área de riesgo, Administración y Finanzas.

La COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se comparará con instituciones de segmento 3 como las COAC’s San Jorge, San Miguel de Pallatanga, Hermes Gaibor Verdesoto, Unión y Progresó y Fondo para el Desarrollo y la Vida, con el propósito de evaluar el desempeño de la organización en comparación con otras del mismo sector. Se supone que tiene una relación importante entre riesgo operativo y rentabilidad, ya que se parte de la premisa de que un mayor nivel de rentabilidad está relacionado con un mayor control del riesgo operativo, Desde una perspectiva de análisis del riesgo operativo es inversamente proporcional, lo que significa que a medida que la rentabilidad aumenta, la exposición al riesgo operativo disminuye.

Crecimiento económico del activo anual

Tabla 3 Crecimiento Económico COAC "Nueva Esperanza" Ltda.

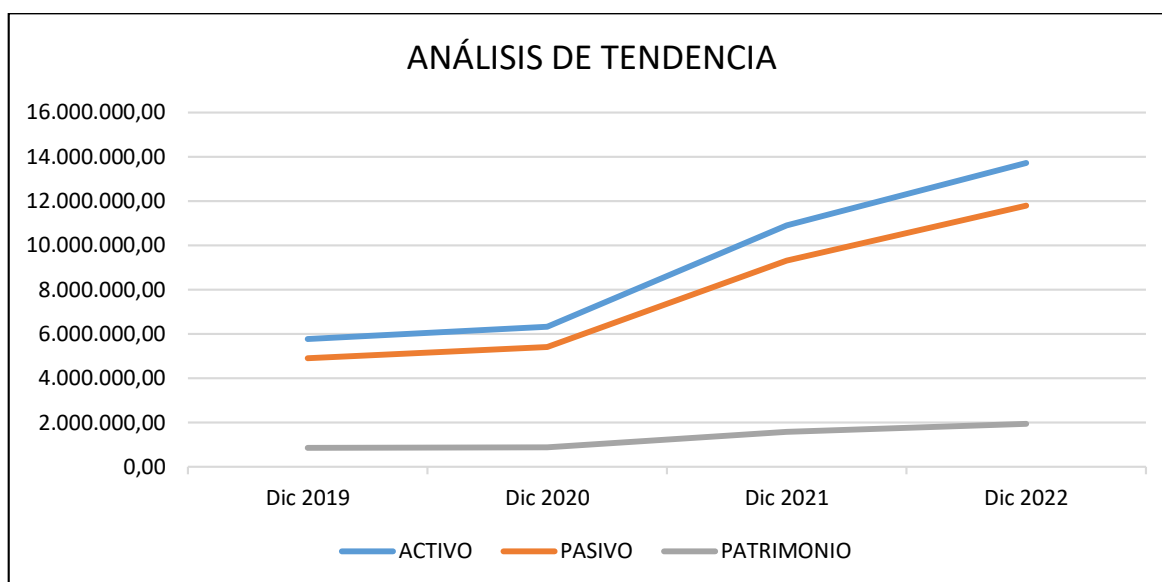
COAC “Nueva Esperanza” Ltda.				
Análisis de tendencia				
AÑOS	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	TASA DE CRECIMIENTO DEL ACTIVO ANUAL
Dic 2019	5.758.879,55	4.909.298,61	849.580,94	
Dic 2020	6.311.651,79	5.413.141,49	887.034,36	9,60%
Dic 2021	10.887.021,68	9.313.913,33	1.573.108,35	72,49%
Dic 2022	13.721.827,89	11.790.577,44	1.931.250,45	26,04%

Nota: Datos del boletín Financiero de la SEPS al 31 de diciembre de 2019, 2020, 2021 y 2022.

Análisis

Es evidente que en el año 2021 la institución tuvo su mayor crecimiento económico con un 72,49% a diferencia del año 2022 que su porcentaje fue inferior con un 26,04%.

Ilustración 1 Análisis del crecimiento económico de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda.



Nota: Datos de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda.

Análisis

El crecimiento económico de los activos de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda., en relación con los años desde el 2019 al 2022, muestra que ha tenido un crecimiento económico esto se debe a que la cooperativa es joven en el mercado financiero, también se encuentra sujeta a regulaciones específicas de su sector, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Estos cambios se pueden manifestar como una alerta en cuanto al riesgo operativo, ya que implica un aumento en la contratación del personal, mejora y modificación en tecnologías y ajustes en los procesos internos. Es importante mencionar que el crecimiento observado en los activos no se relaciona necesariamente con el patrimonio, Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias que no solo minimicen riesgos asociados a este crecimiento, sino también al aumenten la rentabilidad de la institución.

Análisis de rentabilidad

Con el fin de establecer la rentabilidad de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda., durante el año 2022, se efectuó un examen de los datos financieros proporcionados por la SEPS de ese mismo año con la finalidad de determinar la rentabilidad frente a COAC'S del segmento 3 las mismas que sirvieron para realizar una comparación del desempeño financiero.

Tabla 4 Matriz de comparación de rentabilidad

MATRIZ DE COMPARACION DE RENTABILIDAD

Objetivo: Analizar la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., y su nivel de exposición al riesgo operativo.

COAC'S PERÍODO 2022							
Indicadores de rentabilidad financiera	COAC San Jorge Ltda.	COAC San Miguel de Pallatanga Ltda.	Hermes Gaibor Verdesoto	Fondo Para El Desarrollo y La Vida	Unidad y Progreso	COAC Nueva Esperanza	MEDIA
ROE: <i>Resultados del ejercicio</i> <i>Patrimonio Neto</i>	2,72%	6,26%	5,56%	12,89%	5,22%	1,48%	6%
ROA: <i>Resultados del ejercicio</i> <i>Activo Promedio</i>	0,42%	1,41%	1,26%	1,84%	1,03%	0,21%	1%

Nota: Datos del boletín Financiero de la SEPS al 31 de diciembre de 2022.

Análisis

En la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., en el periodo 2022 se ha determinado un ROA de 0,21% lo que da a entender que ha tenido una rentabilidad sobre el activo inferior, frente a la media de las COAC’S analizadas, en cuanto se observa en la matriz de comparación de rentabilidad, la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., es la segunda cooperativa que tiene exposición de riesgo de rentabilidad en activos frente a las demás cooperativas.

En la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se ha determinado un ROE de 1,48% lo que da a conocer que ha tenido una rentabilidad sobre el patrimonio inferior al promedio de las cooperativas analizadas, en cuanto a la matriz elaborada.

Análisis de los factores de riesgo

En el proceso de identificación los factores que pueden generar riesgo operativo, en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se gestiona estos riesgos de acuerdo con las regulaciones actuales, la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279. Por lo cual los factores que representan al riesgo operativo en las instituciones financieras son los siguientes: procesos, tecnología de la información, personas y eventos externos.

Ilustración 2 Matriz de identificación del Riesgo Operativo

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGO OPERATIVO				
COAC “Nueva Esperanza” Ltda.				
Objetivo: Identificar los factores de riesgo operativo que inciden en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.				
Tipo de riesgo	Elemento de riesgo	Naturaleza	¿Dónde?	Fundamento Legal
Riesgo Operativo	Procesos	Interno	Prestación de servicios para la recolección y desembolso de efectivo en actividades que no tienen relación con aspectos financieros.	Resolución-No.- SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279
	Tecnología de la información	Interno	Comunicación en redes Programas informáticos Máquinas de procesamiento de la información Programas informáticos	
	Personas	Interno	Empleados	

Nota: Información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Con el propósito de cumplir con el objetivo general, evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022., se llevó a cabo el análisis oportuno para determinar si los factores de riesgo operativo tienen algún efecto en la rentabilidad. Para ello, se consideraron los elementos principales de riesgo operativo dentro de la cooperativa y también se efectuaron los indicadores de rentabilidad. El propósito era determinar si la hipótesis está relacionada con la variable de riesgo operativo y rentabilidad y así respaldarla o refutarla.

Posteriormente, se muestra la valoración de los elementos que influyen en la rentabilidad y la calificación del nivel de confianza y el grado de riesgo, los elementos contribuyen para la elaboración de la matriz de riesgo operativo.

Tabla 5 Evaluación de Impacto

EVALUACIÓN DE IMPACTO		
VALOR	TIPO	DESCRIPCIÓN
3	Alto	Mas 0 o igual 10
2	Moderado	Entre 4 y 9
1	Bajo	Entre 0 y 3

Nota: Elaborado propia en base a la matriz de riesgo

Tabla 6 Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

NIVEL DE RIESGO					
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
15%	50%	51%	75%	76%	95%
BAJO		MODERADO		ALTO	
NIVEL DE CONFIANZA					

Nota: Elaborado propia en base a la matriz de riesgo

FORMULAS

Nivel de Riesgo

NR= 100 - Nivel de confianza

Nivel de Confianza

NC= $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$

Tabla 7 Matriz de riesgo operativo

MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO								
Objetivo: Evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022.								
Factor	N°	Preguntas	Respuestas		CALIFICACIÓN			
			Si	No	NC			PT
					1	2	3	
PROCESOS	1	¿Existe personal y canales de comunicación dedicados a dar soporte al usuario en tiempo real ?	X				10	10
	2	¿Se realizan procesos permanentes de respaldos de bases de datos e información, los cuales son probados periódicamente?		X				10
	3	¿El Auditor Externo y Auditor Interno se designa de acuerdo la norma y reglamentos vigentes?	X			7		10
	4	¿La Estructura Orgánico Funcional de la entidad es adecuada para su tamaño, complejidad de las operaciones y normativa vigente?	X		2			10
	TOTAL			3	1	2	7	10

Nota: Información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Nivel de Riesgo

NR= 100-47,5%

NR=52,5%

Nivel de Confianza

NC= $\frac{19}{40}$ *100

NC=47,5%

Análisis: Una vez llevado a cabo el cálculo completo y la ponderación del factor de riesgo operativo “Procesos” en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se ha concluido que el grado de confianza es bajo, con un 47,5%, mientras que el nivel de riesgo es elevado, alcanzando el 52,2%. Esto indica que la cooperativa no está cumpliendo con los procedimientos adecuados. Esto se debe a la falta de procesos de base de datos e información los cuales deben ser probados periódicamente.

Tabla 8 Matriz de riesgo operativo

MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO								
Objetivo: Evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022.								
Factor	N°	Preguntas	Respuestas		CALIFICACIÓN			
			Si	No	NC			PT
					1	2	3	
PERSONAS	1	¿Se comprueba antes del cierre del balance que se hayan registrado todas las depreciaciones, provisiones y amortizaciones correspondientes?		X	0			10
	2	¿Se delega los activos fijos a los empleados mediante una acta de entrega-recepción, controlando su asignación periódicamente?		X	0			10
	3	¿ Las cuentas por cobrar y cuentas por pagar tienen los respaldos contables y se hallan debidamente identificados?		X	0			10
	4	¿Se realiza la evaluación periódica de la caja chica, su liquidación y se efectúa arqueos aleatorios?		X			10	10
	TOTAL			0	3	0	0	10

Nota: Información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - 25\%$$

$$NR = 75\%$$

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{10}{40} * 100$$

$$NC = 25\%$$

Análisis: Una vez llevado a cabo el cálculo completo y la ponderación del factor de riesgo operativo “Personas” en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se ha concluido que el grado de confianza es bajo, con un 25%, mientras que el nivel de riesgo es elevado, alcanzando el 75%. Esto indica que la institución presenta falencias con el personal que no está cumpliendo con los procedimientos adecuados. Esto se debe a la falta de evaluaciones periódicas y capacitación de actualización de conocimientos.

Tabla 9 Matriz de riesgo operativo

MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO								
Objetivo: Evaluar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda. Período 2022.								
Factor	N°	Preguntas	Respuestas		CALIFICACIÓN			
			Si	No	NC			PT
					1	2	3	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	1	¿Existe una metodología para Riesgo Operativo?	X				10	10
	2	¿ Existe un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aprobado por el Ministerio de Trabajo?		X	2			10
	3	¿Se realiza requerimiento de personal mediante un análisis que evalúe la necesidad del Área, el presupuesto disponible y el perfil del empleado?		X	2			10
	4	¿ Se ejecutan labores de mantenimiento preventivo de activos fijos, bajo un cronograma con recursos asignados?	X				10	10
	TOTAL			2	2	4		20

Nota: Información de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - 60\%$$

$$NR = 40\%$$

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{24}{40} * 100$$

$$NC = 60\%$$

Análisis: Una vez llevado a cabo el cálculo completo y la ponderación del factor de riesgo operativo “Tecnología de la información” en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se ha concluido que el grado de confianza es moderado, con un 60%, mientras que el nivel de riesgo es moderado, alcanzando el 40%. Esto implica que la institución está alineada con los requisitos tecnológicos de cada departamento y que se mantiene un adecuado control en la información.

Luego de analizar los factores de riesgo operativo, se concluyó que las personas y procesos son los factores que afectan en la rentabilidad. Esta conclusión de basa en la evaluación de los niveles de confianza y riesgo aplicados a cada uno de los factores de riesgo. En consecuencia, se determinó que el factor personas tiene un impacto más significativo con un 75% y los procesos un impacto de significancia de 52,2%.

Análisis de los principales factores de riesgo operativo

Después de la evaluación y la entrevista efectuada, se determina que los factores que tienen un impacto importante en la rentabilidad de la cooperativa son principalmente las personas y los procesos.

Los cuales se detallan a continuación:

Tabla 10 Matriz de identificación de los factores de riesgo operativo

MATRIZ DE IDENTIFICAIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERATIVO			
Objetivo: Identificar los factores de riesgo operativo que inciden en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.			
Factor de riesgo	Eventos de riesgo	Causa	Efecto
Personas	Faltantes y sobrantes de caja	-Los faltantes se generan debido a errores de cálculo y descuidos en el registro de transacciones. - Los sobrantes de caja se generan debido a errores de registro de transacciones que llevan a un exceso de efectivo.	-Tiene efecto negativo ya que disminuye el activo de la cooperativa. -Tiene efecto en el desequilibrio en los registros contables.
	Reprocesos	Documentación incompleta o incorrecta proporcionada por el cliente.	Retraso en la aprobación de un crédito, insatisfacción del cliente, pérdida de tiempo y recursos.
	Reversos	Uso excesivo de papel y recursos impresos en lugar de digitales.	Mayor costo operativo, impacto ambiental negativo.
	Incumplimiento de políticas internas	Cambios en las regulaciones gubernamentales.	Ajuste de políticas internas, y el incumplimiento puede ocurrir mientras se adaptan los procesos.

Procesos	Incumplimiento en la gestión de préstamos a socios.	Falta de debida agilidad en la evolución crediticia de los miembros, políticas de préstamos inadecuadas y falta de seguimientos a los pagos.	Pérdida financiera por incobrable. Aumento en la cartera vencida y morosidad.
	Incumplimiento de regulaciones y normativas.	Falta de conocimiento de las regulaciones financieras y tributarias.	Pérdida de la reputación de la cooperativa y de la confianza de los socios. Multas y sanciones regulatorias.

Nota: Información de la COAC "Nueva Esperanza" Ltda.

Para evaluar el grado de exposición al riesgo operativo, se comienza con la idea de que a medida que la rentabilidad aumenta, el control del riesgo operativo es mayor. En el contexto del análisis de riesgo operativo, esto se traduce en una relación inversamente proporcional a medida que la rentabilidad aumenta, a la exposición al riesgo operativo disminuye.

Análisis de la entrevista

Se obtuvieron las siguientes respuestas en relación al riesgo operativo que se detallaran de forma general a continuación:

Tabla 11 Análisis de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Existe una gestión activa del riesgo operativo en la entidad?	Si	Si, las cooperativas de segmento 3 deben tener una gestión por normativa de riesgo operativo con la finalidad de poder mitigar el riesgo operativo.
2. ¿Cuál es la base legal o normativa que respalda la gestión del riesgo operativo en la organización?	-Manual de administración integral de riesgos. -Manual de riesgo operativo -Resoluciones emitidas por las SEPS	La normativa es esencial para establecer un marco legal y operativo que proteja los intereses de los miembros, promueva la transparencia y la legalidad, facilite una gestión efectiva y contribuya a la

		sostenibilidad y credibilidad de la entidad.
3. ¿Cuáles son los componentes clave del riesgo operativo en la COACNE?	Manual de procesos. Diagrama de procesos. Orgánico estructural. Determinación de puntos claves. Personas, tecnología y procesos.	Son personas, tecnología y procesos, ya que cualquiera de estos factores incurre en el riesgo en la cooperativa.
4. ¿Cuáles son los métodos y procesos que utilizan para identificar y evaluar los riesgos operativos en su cooperativa?	Indicadores establecidos. Mapa de riesgos.	Se debe realizar un mapeo de riesgo de cada uno de los factores: personas, tecnología y procesos, en cada una de las unidades que puedan incidir al riesgo operativo.
5. ¿Existe un sistema formal de categorización de riesgos operativos en su cooperativa? ¿En qué se basa?	Si, se basa en la normativa. Si, Se basa en la frecuencia e impacto de que ocurra el riesgo.	Si existe, su clasificación es bajo medio y alto, estos se califican de acuerdo con dos variables: frecuencia e impacto.
6. ¿Cuáles son algunas estrategias y medidas que la cooperativa ha implementado para mitigar los riesgos operativos?	Creación del manual de procesos. Depende de la calificación de riesgo residual van las estrategias.	Estas medidas van de acuerdo a la calificación de riesgo residual, hay estrategias que puede corregir la misma persona si el impacto es medio gerencia sin embargo si es un impacto alto pasa a consejo de administración.
7. ¿Cómo se aseguran de que estas estrategias estén efectivamente implementadas en las operaciones diarias?	Auditoría y control interno.	Porque debe existir un control empezando por el encargado de procesos en la institución el mismo que se encarga de los procesos que debe cumplir cada unidad, además auditoría interna, externa y la contraloría se encargan de verificar que se cumplan efectivamente la mitigación.

8. Desde su perspectiva, ¿cómo influye la gestión del riesgo operativo en la rentabilidad de la cooperativa?	Positivamente ya que reduce y mitiga los problemas supuestos y los que a futuro se pueden presentar.	Influye considerablemente ya que permite identificar y mitigar riesgos presentes y posibles que se puedan dar en un futuro con la finalidad que la rentabilidad de la institución no se vea afectada considerablemente.
--	--	---

Nota: Datos de la entrevista realizada en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

Para precisar el nivel de riesgo operativo se utilizó tres criterios que son: bajo, moderado y alto, los niveles de riesgo bajo y alto son aquellos que están por debajo y superiores al rango medio, por otro lado, el nivel moderado se tomó como referencia al valor de la media calculada +/- a 0,5 desviación estándar.

Análisis de nivel de riesgo operativo

Tabla 12 Matriz de nivel de riesgo operativo

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO OPERATIVO				
Objetivo: Analizar la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., y su nivel de exposición al riesgo operativo.				
N°	Cooperativas	Indicador de rentabilidad financiero		Nivel de exposición al riesgo operativo
		ROA	ROE	
1	Fondo para el Desarrollo de la Vida	1,84 %	12,89 %	Riesgo Bajo
2	San Miguel de Pallatanga	1,41 %	6,26 %	Riesgo Moderado
3	Hermanos Gaibor Verdesoto	1,26 %	5,56 %	Riesgo Moderado
4	Unión y Progreso	1,03 %	5,22 %	Riesgo Alto
5	San Jorge	0,42 %	2,72 %	Riesgo Alto
6	CCOAC Nueva Esperanza	0,21	1,48	Riesgo Alto
	MEDIA	1,03 %	5,69 %	

Nota: Datos del Boletín Financiero de la SEPS al 31 de diciembre de 2022.

Debido a su propia naturaleza, las instituciones financieras en el ámbito de la Economía Popular y Solidaria no pueden permitirse el impacto negativo en sus pasivos cuando se

enfrentan a pérdidas o riesgos materializados. En lugar de ello, deben afrontar estos eventos utilizando su patrimonio propio.

Aquellas instituciones que tienen buenos indicadores de rentabilidad tienen una mayor capacidad para enfrentar la concreción de riesgos sin afectar directamente su patrimonio. Es decir, utilizan las utilidades para proteger su patrimonio institucional, lo que resulta en una menor exposición al riesgo operativo en comparación con las cooperativas que presentan indicadores de rentabilidad bajos.

Este análisis no emite una evaluación de la calidad de la gestión de las instituciones, sino que se limita a proporcionar un examen de como las utilidades se utilizan para evitar afectar el patrimonio y evaluar la exposición al riesgo operativo.

Con respecto a la variable de rentabilidad, se examinaron los indicadores financieros que miden la rentabilidad, que son:

CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD

Rendimiento del Activo (ROA)

$$\text{ROA} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{ACTIVO PROMEDIO}}$$

$$\text{ROA} = \frac{28.629,08}{13721827,89}$$

$$\text{ROA} = 0,21\%$$

Rendimiento del Patrimonio Total (ROE)

$$\text{ROE} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

$$\text{ROE} = \frac{28.629,08}{1931250,45}$$

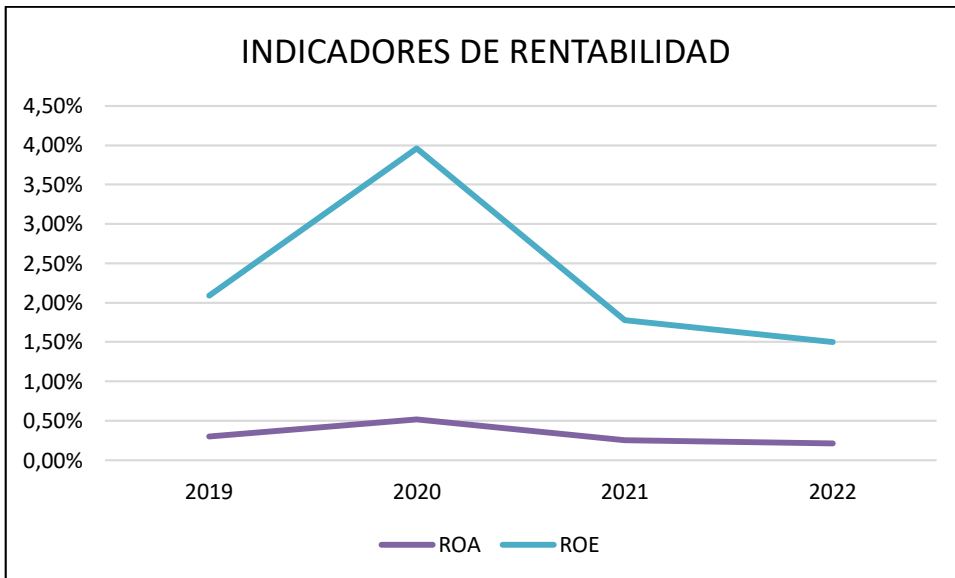
$$\text{ROE} = 1,48\%$$

Tabla 13 Indicadores de rentabilidad COAC “Nueva Esperanza” LTDA.

INDICADORES DE RENTABILIDAD COAC “NUEVA ESPERANZA” LTDA.					
Años	Activo total	Patrimonio Total	Resultado del ejercicio	ROA	ROE
2019	5.758.879,55	849.580,94	17.366,96	0,30%	2,09%
2020	6.311.651,79	887.034,36	38.248,14	0,52%	3,96%
2021	10.887.021,68	1.573.108,35	27.437,20	0,25%	1,78%
2022	13.721.827,89	1.931.250,45	28.629,08	0,21%	1,48%

Nota: Datos del Boletín Financiero de la SEPS al 31 de diciembre del 2019, 2020, 2021 y 2022

Ilustración 3 Indicadores de rentabilidad



Nota: Datos del Boletín Financiero de la SEPS al 31 de diciembre del 2019, 2020, 2021 y 2022

Análisis

Los indicadores de rentabilidad ROE y ROA han sufrido varias progresiones desde el año 2019 al 2022, pero para el año 2022 la rentabilidad ha sido baja con un ROE de 1,48% lo cual se entiende que la cooperativa no está bien financieramente, tomando en cuenta que a menor porcentaje de ROE menor es la rentabilidad.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La elección de la prueba t de Student en la investigación se fundamenta en sus propiedades que se alinean con las características de los datos y los objetivos específicos de la investigación. Este enfoque estadístico proporcionará una evaluación robusta y significativa de las variables riesgo operativo y rentabilidad, contribuyendo así a la solidez y validez de los hallazgos.

H1: El riesgo operativo influye en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

H0: El riesgo operativo no influye en la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

La fórmula para la prueba correlacional del estadístico t es la siguiente:

$$t = \frac{r(n - 1)}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Donde:

(t) estadístico de prueba

(r) coeficiente de correlación

La fórmula para el coeficiente de correlación se calcula con la siguiente:

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2} \sqrt{n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2}}$$

Para elaborar la tabla de distribución de las variables x e y, donde la variable "x" se refiere al nivel de riesgo, la variable "y" corresponde a la rentabilidad, de acuerdo a las variables del presente trabajo de investigación.

Tabla 14 Prueba de hipótesis

Años	NR (x)	ROE (y)	Y ²	X ²	XY
2021	70%	1,78	3,1684	0,49	1,246
2022	75%	1,48	2,1904	0,5625	1,11
Total	0,015	0,0326	0,0536	0,010525	0,02356

Nota: Elaboración propia en base a información de la COAC Nueva Esperanza

Una vez que las variables están claramente definidas, se realiza los cálculos necesarios según la fórmula del coeficiente de correlación (r):

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2} \sqrt{n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2}}$$

$$r = \frac{2(0,02356) - (0,015)(0,0326)}{\sqrt{2(0,010525) - (0,015)^2} \sqrt{2(0,0536) - (0,0326)^2}}$$

$$r = \frac{0,0466473}{0,0472}$$

$$r = 0,98$$

Una vez calculado el coeficiente de correlación (r) se procede a calcular el estadístico t:

$$t = \frac{r(n - 1)}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,98(2 - 1)}{\sqrt{1 - (0,98)^2}}$$

$$t = 4,93$$

Grados de libertad: 1

Estadístico t: 4,93

Si $t > VC$ rechazar H_0


α : 0.05

Valor crítico: 3,08

Si $t < VC$ aceptar H_0


Tabla 15 Distribución t student

Tabla de valores críticos de la distribución t de Student



Niveles de Significancia DOS COLA

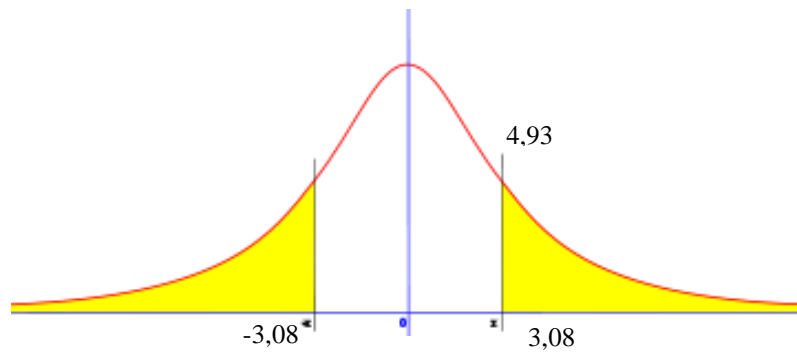
	0.500	0.250	0.200	0.100	0.050	0.025	0.020	0.010	0.005
1	1.00	2.41	3.08	6.31	12.71	25.45	31.82	63.66	127.32
2	0.82	1.60	1.89	2.92	4.30	6.21	6.96	9.92	14.09
3	0.76	1.42	1.64	2.35	3.18	4.18	4.54	5.84	7.45
4	0.74	1.34	1.53	2.13	2.78	3.50	3.75	4.60	5.60
5	0.73	1.30	1.48	2.02	2.57	3.16	3.36	4.03	4.77
6	0.72	1.27	1.44	1.94	2.45	2.97	3.14	3.71	4.32
7	0.71	1.25	1.41	1.89	2.36	2.84	3.00	3.50	4.03
8	0.71	1.24	1.40	1.86	2.31	2.75	2.90	3.36	3.83
9	0.70	1.23	1.38	1.83	2.26	2.69	2.82	3.25	3.69
10	0.70	1.22	1.37	1.81	2.23	2.63	2.76	3.17	3.58
11	0.70	1.21	1.36	1.80	2.20	2.59	2.72	3.11	3.50
12	0.70	1.21	1.36	1.78	2.18	2.56	2.68	3.05	3.43
13	0.69	1.20	1.35	1.77	2.16	2.53	2.65	3.01	3.37
14	0.69	1.20	1.35	1.76	2.14	2.51	2.62	2.98	3.33
15	0.69	1.20	1.34	1.75	2.13	2.49	2.60	2.95	3.29
16	0.69	1.19	1.34	1.75	2.12	2.47	2.58	2.92	3.25
17	0.69	1.19	1.33	1.74	2.11	2.46	2.57	2.90	3.22
18	0.69	1.19	1.33	1.73	2.10	2.45	2.55	2.88	3.20
19	0.69	1.19	1.33	1.73	2.09	2.43	2.54	2.86	3.17
20	0.69	1.18	1.33	1.72	2.09	2.42	2.53	2.85	3.15
21	0.69	1.18	1.32	1.72	2.08	2.41	2.52	2.83	3.14
22	0.69	1.18	1.32	1.72	2.07	2.41	2.51	2.82	3.12
23	0.69	1.18	1.32	1.71	2.07	2.40	2.50	2.81	3.10
24	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.39	2.49	2.80	3.09
25	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.38	2.49	2.79	3.08
26	0.68	1.18	1.31	1.71	2.06	2.38	2.48	2.78	3.07
27	0.68	1.18	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.77	3.06
28	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.76	3.05
29	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.36	2.46	2.76	3.04
30	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.46	2.75	3.03
31	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.45	2.74	3.02
32	0.68	1.17	1.31	1.69	2.04	2.35	2.45	2.74	3.01
33	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.01
34	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.00
35	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.44	2.72	3.00
36	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
37	0.68	1.17	1.30	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
38	0.68	1.17	1.30	1.69	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
39	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
40	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.42	2.70	2.97



Niveles de Significancia UNA COLA

	0.250	0.125	0.100	0.050	0.025	0.013	0.010	0.005	0.003
1	1.00	2.41	3.08	6.31	12.71	25.45	31.82	63.66	127.32
2	0.82	1.60	1.89	2.92	4.30	6.21	6.96	9.92	14.09
3	0.76	1.42	1.64	2.35	3.18	4.18	4.54	5.84	7.45
4	0.74	1.34	1.53	2.13	2.78	3.50	3.75	4.60	5.60
5	0.73	1.30	1.48	2.02	2.57	3.16	3.36	4.03	4.77
6	0.72	1.27	1.44	1.94	2.45	2.97	3.14	3.71	4.32
7	0.71	1.25	1.41	1.89	2.36	2.84	3.00	3.50	4.03
8	0.71	1.24	1.40	1.86	2.31	2.75	2.90	3.36	3.83
9	0.70	1.23	1.38	1.83	2.26	2.69	2.82	3.25	3.69
10	0.70	1.22	1.37	1.81	2.23	2.63	2.76	3.17	3.58
11	0.70	1.21	1.36	1.80	2.20	2.59	2.72	3.11	3.50
12	0.70	1.21	1.36	1.78	2.18	2.56	2.68	3.05	3.43
13	0.69	1.20	1.35	1.77	2.16	2.53	2.65	3.01	3.37
14	0.69	1.20	1.35	1.76	2.14	2.51	2.62	2.98	3.33
15	0.69	1.20	1.34	1.75	2.13	2.49	2.60	2.95	3.29
16	0.69	1.19	1.34	1.75	2.12	2.47	2.58	2.92	3.25
17	0.69	1.19	1.33	1.74	2.11	2.46	2.57	2.90	3.22
18	0.69	1.19	1.33	1.73	2.10	2.45	2.55	2.88	3.20
19	0.69	1.19	1.33	1.73	2.09	2.43	2.54	2.86	3.17
20	0.69	1.18	1.33	1.72	2.09	2.42	2.53	2.85	3.15
21	0.69	1.18	1.32	1.72	2.08	2.41	2.52	2.83	3.14
22	0.69	1.18	1.32	1.72	2.07	2.41	2.51	2.82	3.12
23	0.69	1.18	1.32	1.71	2.07	2.40	2.50	2.81	3.10
24	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.39	2.49	2.80	3.09
25	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.38	2.49	2.79	3.08
26	0.68	1.18	1.31	1.71	2.06	2.38	2.48	2.78	3.07
27	0.68	1.18	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.77	3.06
28	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.76	3.05
29	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.36	2.46	2.76	3.04
30	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.46	2.75	3.03
31	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.45	2.74	3.02
32	0.68	1.17	1.31	1.69	2.04	2.35	2.45	2.74	3.01
33	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.01
34	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.00
35	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.44	2.72	3.00
36	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
37	0.68	1.17	1.30	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
38	0.68	1.17	1.30	1.69	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
39	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
40	0.68	1.17	1.30	1.68	2.02	2.33	2.42	2.70	2.97

Ilustración 4 Comprobación de hipótesis



Los resultados evidenciaron que existe una relación entre las variables, ya que student t es (4,93) mientras que el valor menor es el valor crítico (3,08) lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, demostrando que el riesgo operativo influye la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez que se ha terminado el análisis de los factores esenciales de riesgo operativo en la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., se alcanzó una conclusión que confirma y respalda la hipótesis.

- Se tomaron en cuenta los factores internos de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., como: procesos, personas y tecnología de la información. Siendo así que los factores que tienen un mayor impacto en la rentabilidad de la institución con personas con un impacto significativo de 75% y los procesos con el 52,5%. Esto significa que a medida que ha aumentado el riesgo en los dos factores la rentabilidad a disminuido.
- La COAC “Nueva Esperanza” Ltda., tiene una rentabilidad sobre los activos que se encuentra por debajo del promedio, pero una rentabilidad sobre el patrimonio promedio. Además, la institución opera con un nivel de riesgo moderado. Lo que muestra que existe una relación inversamente proporcional entre la rentabilidad y el nivel de exposición al riesgo operativo, esto significa que a medida que la rentabilidad disminuye, el nivel de exposición al riesgo operativo aumenta, y viceversa.

RECOMENDACIÓN

- Es importante otorgar una atención a todos los factores de riesgo que se presentan en la cooperativa, dando prioridad a aquellos que se han identificado con mayor riesgo, en este caso los procesos y personas. Con el fin de garantizar un seguimiento efectivo, es necesario asignar recursos necesarios que contribuyan con la mejora.
- Es esencial implantar un control más riguroso del riesgo operativo con el fin de prevenir y reducir la ocurrencia de eventos de riesgo operativo, con el objetivo de mejorar los indicadores de rentabilidad hasta alcanzar el promedio de su segmento.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Valor Contable*, 15.
- Arias, G., Chacón, F., & Tulcanaza, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo 2016-2019. *INNOVA Research Journal*, 15.
- Barchini, G. (2006). Métodos “I + D” de la Informática. *Elsa Cientific*, 20.
- Cabello, J. (2021). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11841/E-UTB-FAFI-CA-000007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fajardo, X. (2020). Herramienta metodológica de la Gestión de Riesgo Operativo en pos de la optimización del control interno para instituciones bancarias ecuatorianas. *UDA AKADEM*, 46.
- Fonseca, M. (15 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/265/145>
- Gaytán, J. (1 de Agosto de 2022). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-01632021000100119
- Hernández, I. (14 de Junio de 2007). Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documental.pdf
- León, R., Scacco, R., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *ESPACIOS*, 13.
- Moncayo, J. (19 de marzo de 2019). *Riesgo Operacional*. Obtenido de <https://www.riesgooperacional.com/docs/37%20%20Art%EDculo%20resumen%20latinoamerica.pdf>
- Murillo, J. (4 de Junio de 2009). Obtenido de http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Ortiz, R. (2021). Indicadores financieros . *ADA, Consultores y Capacitadores Empresariales*, 3.
- Palma, C. (2011). ¿CÓMO CONSTRUIR UNA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO? *Ciencias Económicas*, 7.

- Puente, M., Carrillo, J., Calero, E., & Gavilanez, O, (2022). FUNDAMENTOS DE GESTION FINANCIERA. En EDITORIAL UNACH.Universidad Nacional de Chimborazo. de http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/108/fundamentos_de_gestion_financiera.pdf
- Puente, M., Yugcha, F., Uquillas, G., & Davalos, E. (2023). Factores y estrategias en el análisis del riesgo operacional: Caso COAC Kullki. *FIPCAEC*, 16.
- Quirós, D. (20 de Junio de 2019). *Agronegocios*. Obtenido de <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/eagronegocios/article/view/4455/4955>
- Sáenz, L. (2020). ESTADOS FINANCIEROS: COMPETENCIA CONTABLE BÁSICA EN LA FORMACIÓN DE CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS. *SABERES APUDEP*, 4-5.
- Sánchez, S. (20 de Noviembre de 2015). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>
- Seps. (20 de Octubre de 2017). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_V.pdf
- SEPS. (16 de Octubre de 2023). Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- Tamayo. (febrero de 14 de 2007). *eumed* . Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20acuerdo,o%20fen%C3%B3meno%20objeto%20de%20estudio.
- Yaguache, H. (10 de Diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1483/1914>

ANEXOS

Anexo 1. Estado Financiero Coac Nueva Esperanza Ltda. 2022
Boletín Financiero de las COAC segmento 3 emitido por la SEPS

Coac Nueva Esperanza Ltda.
Estado de situación financiera
Al 31 de diciembre de 2022

Código	Descripción de cuenta contable	Saldo
1	ACTIVO	13.721.827,89
11	FONDOS DISPONIBLES	892.950,71
1101	Caja	37.631,43
110105	Efectivo	36.331,43
110110	Caja chica	1.300,00
1102	Depósitos para encaje	0,00
110205	Banco Central del Ecuador	0,00
1103	Bancos y otras entidades financieras	855.319,28
110305	Banco Central del Ecuador	134.221,80
110310	Entidades del sector financiero público y privado	169.530,26
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	0,00
110320	Entidades del sector financiero popular y solidario	551.567,22
13	INVERSIONES	1.113.218,94
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1.055.868,94
130350	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	97.025,42
130355	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	863.843,52
130360	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	95.000,00
1305	Mantenido hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	58.600,00
130505	De 1 a 30 días sector privado	30.000,00
130525	De 1 a 3 años sector privado	28.600,00
1399	(Provisión para inversiones)	-1.250,00
139905	(Provisión por deterioro en valuación de inversiones)	0,00
139910	(Provisión general para inversiones)	-1.250,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	10.692.219,25
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	36.532,37
140105	De 1 a 30 días	1.556,67
140110	De 31 a 90 días	5.837,58
140115	De 91 a 180 días	4.841,44
140120	De 181 a 360 días	10.065,94
140125	De más de 360 días	14.230,74
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.958.469,31

140205	De 1 a 30 días	58.189,34
140210	De 31 a 90 días	105.688,18
140215	De 91 a 180 días	158.463,85
140220	De 181 a 360 días	302.782,26
140225	De más de 360 días	1.333.345,68
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	618.012,14
140305	De 1 a 30 días	6.305,06
140310	De 31 a 90 días	11.219,55
140315	De 91 a 180 días	16.719,13
140320	De 181 a 360 días	35.544,91
140325	De más de 360 días	548.223,49
1404	Cartera de microcrédito por vencer	8.039.088,99
140405	De 1 a 30 días	281.299,32
140410	De 31 a 90 días	493.255,07
140415	De 91 a 180 días	673.688,90
140420	De 181 a 360 días	1.411.489,13
140425	De más de 360 días	5.179.356,57
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	22.098,53
141105	De 1 a 30 días	132,40
141110	De 31 a 90 días	147,46
141115	De 91 a 180 días	203,75
141120	De 181 a 360 días	430,57
141125	De más de 360 días	21.184,35
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	45.584,88
142605	De 1 a 30 días	3.278,10
142610	De 31 a 90 días	3.777,65
142615	De 91 a 180 días	3.504,33
142620	De 181 a 360 días	7.026,26
142625	De más de 360 días	27.998,54
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	22.225,78
142705	De 1 a 30 días	1.715,18
142710	De 31 a 90 días	889,33
142715	De 91 a 180 días	1.349,62
142720	De 181 a 360 días	2.818,64
142725	De más de 360 días	15.453,01
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	264.039,55
142805	De 1 a 30 días	27.455,37
142810	De 31 a 90 días	14.883,55
142815	De 91 a 180 días	23.473,67
142820	De 181 a 360 días	43.179,53

142825	De más de 360 días	155.047,43
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	21.500,10
145005	De 1 a 30 días	1.072,42
145010	De 31 a 90 días	3.224,79
145015	De 91 a 180 días	1.713,83
145020	De 181 a 270 días	2.921,35
145025	De más de 270 días	12.567,71
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	697,40
145105	De 1 a 30 días	418,94
145110	De 31 a 90 días	278,46
1452	Cartera de microcrédito vencida	64.618,35
145205	De 1 a 30 días	13.122,20
145210	De 31 a 90 días	14.666,82
145215	De 91 a 180 días	16.614,57
145220	De 181 a 360 días	13.720,32
145225	De más de 360 días	6.494,44
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-400.648,15
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	-263,03
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-66.076,39
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-22.590,48
149920	(Cartera de microcréditos)	-311.276,28
149940	(Cartera de crédito de vivienda de interés público y vivienda de interés social)	0,00
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	-441,97
16	CUENTAS POR COBRAR	171.078,77
1602	Intereses por cobrar inversiones	9.204,03
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados	0,00
160210	Disponibles para la venta	6.859,61
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	2.344,42
160220	De disponibilidad restringida	0,00
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	135.034,03
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	267,18
160310	Cartera de crédito de consumo	17.154,38
160315	Cartera de crédito inmobiliario	6.393,63
160320	Cartera de microcrédito	108.075,44
160340	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	0,00
160341	Cartera de crédito educativo	0,00
160345	Cartera de créditos refinanciada	3.143,40
160350	Cartera de créditos reestructurada	0,00
1604	Otros intereses por cobrar	11.983,99
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	762.208,90

1801	Terrenos	177.134,44
1802	Edificios	1.109.315,37
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	99.936,70
1804	Otros locales	0,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	65.085,62
1806	Equipos de computación	55.772,65
1807	Unidades de transporte	29.800,00
1808	Equipos de construcción	0,00
1890	Otros	0,00
1899	(Depreciación acumulada)	-774.835,88
189905	(Edificios)	-680.075,95
189910	(Otros locales)	0,00
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-34.037,86
189920	(Equipos de computación)	-30.922,07
189925	(Unidades de transporte)	-29.800,00
189930	(Equipos de construcción)	0,00
189940	(Otros)	0,00
19	OTROS ACTIVOS	90.151,32
1901	Inversiones en acciones, participaciones y aportaciones	24.537,51
190105	En subsidiarias y afiliadas	0,00
190110	En entidades del sector financiero popular y solidario	6.816,00
190115	En compañías	0,00
190120	En entidades de servicios auxiliares del sistema financiero	0,00
190125	En organismos de integración cooperativa	17.721,51
190275	OTROS ACTIVOS	0,00
1904	Gastos y pagos anticipados	6.360,64
190405	Intereses pagados por anticipado	0,00
190410	Anticipos a terceros	900,00
190490	Otros gastos y pagos anticipados	5.460,64
190499	(Amortización de gastos anticipados)	0,00
1905	Gastos diferidos	57.247,26
190505	Gastos de constitución y organización	0,00
190510	Gastos de instalación	12.771,97
190515	Estudios	1.680,00
190520	Programas de computación	17.912,41
190525	Gastos de adecuación	43.415,88
190530	Plusvalía mercantil	0,00
190590	Otros gastos diferidos	13.652,50
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-32.185,50
2	PASIVOS	11.790.577,44
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	7.931.882,97

2101	Depósitos a la vista	2.253.755,31
2103	Depósitos a plazo	5.646.558,73
210305	De 1 a 30 días	1.003.212,01
210310	De 31 a 90 días	2.113.180,93
210315	De 91 a 180 días	431.044,02
210320	De 181 a 360 días	285.502,66
210325	De más de 361 días	1.813.619,11
210330	Depósitos por confirmar	0,00
2104	Depósitos de garantía	0,00
2105	Depósitos restringidos	31.568,93
25	CUENTAS POR PAGAR	161.013,39
2501	Intereses por pagar	73.442,82
250105	Depósitos a la vista	0,00
250110	Operaciones de reporto	0,00
250115	Depósitos a plazo fijo	50.783,68
3	PATRIMONIO	1.931.250,45
31	CAPITAL SOCIAL	867.277,83
3101	Capital Pagado	0,00
3103	Aportes de socios	867.277,83
33	RESERVAS	866.425,60
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	866.425,60
330105	Reserva legal Irrepartible de utilidades o excedentes	866.425,60
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	224.678,65
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	224.678,65
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	0,00
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	0,00
36	RESULTADOS	-27.131,63
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00
3602	(Pérdidas acumuladas)	-55.760,71
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	28.629,08
3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00
4	GASTOS	1.708.615,32
41	INTERESES CAUSADOS	772.971,67
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	572.513,00
410105	Depósitos monetarios en cuentas corrientes	0,00
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras	0,00
410115	Depósitos de ahorro	187.387,14
410120	Fondos de tarjetahabientes	0,00
410125	Operaciones de reporto	0,00
410130	Depósitos a plazo	385.125,86
4102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00

410205	Fondos financieros comprados	0,00
410210	Operaciones de reporto con instituciones financieras	0,00
4103	Obligaciones financieras	200.458,67
410305	Sobregiros	0,00
410310	Obligaciones con entidades financieras del país	72.000,50
410315	Obligaciones con entidades financieras del exterior	19.639,03
410320	Obligaciones con entidades del grupo popular y solidario	0,00
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	108.819,14
44	PROVISIONES	113.292,03
4401	INVERSIONES	0,00
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	113.292,03
45	GASTOS DE OPERACIÓN	787.124,09
4501	Gastos de personal	343.308,51
450105	Remuneraciones mensuales	192.970,77
450110	Beneficios Sociales	55.386,15
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	0,00
450120	Aportes al IESS	32.826,37
450125	Impuesto a la renta del personal	0,00
450130	Pensiones y jubilaciones	18.158,71
450135	Fondo de reserva IESS	0,00
450190	Otros	43.966,51
4502	Honorarios	85.778,54
450205	Consejos	24.668,61
450210	Honorarios profesionales	61.109,93
4503	Servicios varios	170.527,38
450305	Movilización, fletes y embalajes	5.346,47
450310	Servicios de guardianía	49.906,16
450315	Publicidad y propaganda	31.217,84
450320	Servicios básicos	5.249,93
450325	Seguros	9.933,82
450330	Arrendamientos	9.976,00
450390	Otros servicios	58.897,16
4504	Impuestos, contribuciones y multas	64.896,33
450405	Impuestos Fiscales	6.500,00
450410	Impuestos Municipales	4.113,61
450415	Aportes a la SEPS	0,00
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	43.074,83
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	0,00
450430	Multas y otras sanciones	0,00
450490	Otros impuestos y contribuciones	11.207,89
4505	Depreciaciones	47.928,70

450505	Bienes arrendados	0,00
450510	Bienes no utilizados por la institución	0,00
450515	Edificios	27.210,41
450520	Otros locales	0,00
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	6.157,43
450530	Equipos de computación	13.684,51
450535	Unidades de transporte	0,00
450540	Equipos de construcción	876,35
450590	Otros	0,00
4506	Amortizaciones	39.246,67
450605	Gastos anticipados	0,00
450610	Gastos de constitución y organización	0,00
450615	Gastos de instalación	1.866,34
450620	Estudios	3.565,41
450625	Programas de computación	13.522,36
450630	Gastos de adecuación	11.133,73
450635	Plusvalía mercantil	0,00
450690	Otros	9.158,83
4507	Otros gastos	35.437,96
450705	Suministros diversos	12.929,56
450710	Donaciones	709,94
450715	Mantenimiento y reparaciones	8.210,55
450790	Otros	13.587,91
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	11.659,20
4701	Pérdida en venta de bienes	0,00
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones	0,00
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	11.659,20
4790	Otros	0,00
479005	Pérdida garantías concedidas no recuperadas	0,00
479010	Otros	0,00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	23.568,33
4810	Participación a empleados	7.829,61
4815	Impuesto a la renta	15.738,72
4890	Otros	0,00
5	INGRESOS	1.737.244,40
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.658.871,96
5101	Depósitos	21.567,93
510110	Depósitos en entidades financieras públicas, privadas y del sector financiero popular y solidario	21.567,93
510115	Overnight	0,00
5102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00

510205	Fondos interfinancieras vendidos	0,00
510210	Operaciones de reporto	0,00
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	103.405,99
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	0,00
510310	Disponibles para la venta	97.953,84
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	5.452,15
510320	De disponibilidad restringida	0,00
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	1.533.898,04
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	3.317,09
510410	Cartera de crédito de consumo	241.251,44
510415	Cartera de crédito inmobiliario	67.463,51
510420	Cartera de microcrédito	1.182.717,43
510427	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	0,00
510428	Cartera de crédito educativo	0,00
510430	Cartera de créditos refinanciada	2.178,01
510435	Cartera de créditos reestructurada	0,00
510450	De mora	36.970,56
54	INGRESOS POR SERVICIOS	8.964,01
5401	Servicios fiduciarios	0,00
5404	Manejo y cobranzas	7.039,29
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	0,00
5490	Otros servicios	1.924,72
549005	Tarifados con costo máximo	1.924,72
56	OTROS INGRESOS	69.408,43
5601	Utilidad en venta de bienes	678,57
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	0,00
5603	Arrendamientos	0,00
5604	Recuperaciones de activos financieros	50.097,70
560405	De activos castigados	30.953,14
560410	Reversión de provisiones	0,00
560415	Devolución de impuestos y multas	0,00
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	19.144,56
5690	Otros	18.632,16
59	Pérdidas y ganancias	28.629,08

Anexo 2. Resultados del Ejercicio Coac Nueva Esperanza Ltda. 2022



[Menú Principal](#)

*Seleccione una o varias opciones

FECHA
31-oct-22
30-nov-22
31-dic-22

RAZÓN SOCIAL
NUEVA ESPERANZA LTDA
OCCIDENTAL
ORDEN Y SEGURIDAD "OYS"

RESULTADOS DEL EJERCICIO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

(Dólares)

		31-dic-22
		NUEVA ESPERANZA LTDA
5	Ingresos	1.737.244,40
51	Intereses y descuentos ganados	1.658.871,96
(-) 41	Intereses causados	772.971,67
	MARGEN NETO DE INTERESES	885.900,29
(+) 52	Comisiones ganadas	0,00
(+) 54	Ingresos por servicios	8.964,01
(-) 42	Comisiones causadas	0,00
(+) 53	Utilidades financieras	0,00
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	894.864,30
(-) 44	Provisiones	113.292,03
	MARGEN NETO FINANCIERO	781.572,27
(-) 45	Gastos de operación	787.124,09
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-5.551,82
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0,00
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	-5.551,82
(+) 56	Otros ingresos	69.408,43
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	11.659,20
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	52.197,41
(-) 48	Impuestos y participación a emple	23.568,33
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	28.629,08

Anexo 3. Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



GUÍA DE ENTREVISTA

➤ **Objetivo de la entrevista:** Analizar la rentabilidad de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda., y su nivel de exposición al riesgo operativo.

1. ¿Existe una gestión activa del riesgo operativo en la entidad?

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es la base legal o normativa que respalda la gestión del riesgo operativo en la organización?

.....
.....
.....

3. ¿Cuáles son los componentes clave del riesgo operativo en la COACNE?

.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son los métodos y procesos que utilizan para identificar y evaluar los riesgos operativos en su cooperativa?

.....
.....
.....

5. ¿Existe un sistema formal de categorización de riesgos operativos en su cooperativa?
¿En qué se basa?

-
.....
.....
6. ¿Cuáles son algunas estrategias y medidas que la cooperativa ha implementado para mitigar los riesgos operativos?
-
.....
.....
7. ¿Cómo se aseguran de que estas estrategias estén efectivamente implementadas en las operaciones diarias?
-
.....
.....
8. Desde su perspectiva, ¿cómo influye la gestión del riesgo operativo en la rentabilidad de la cooperativa?
-
.....
.....