



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.**

TÍTULO:

**“EL RIESGO OPERATIVO Y FRAUDE FINANCIERO EN LAS COAC DEL
SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA. PERÍODO 2019”**

AUTORA:

INGRID CARINA VALDIVIESO UVIDIA.

TUTOR

MSC. MARCO ANTONIO MORENO CASTRO.

RIOBAMBA-ECUADOR

2020

DECLARACIÓN DE TUTORÍA

Yo, Marco Antonio Moreno Castro, en mi calidad de Tutor y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por la Srta. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia con C.I. 0604260992, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; tengo a bien informar que el trabajo “El riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento 3, cantón Riobamba. Período 2019”, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser evaluada por el tribunal designado y expuesta al público.

Riobamba, 06 de enero del 2021



Mgs. Marco Antonio Moreno Castro.

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación Titulado: “El riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento 3, cantón Riobamba. Período 2019”, presentado por la Srta. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia y dirigido por el Mgs. Marco Antonio Moreno Castro.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del Proyecto de Investigación con fines de graduación escrito, en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para su uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

Msc. Marco Antonio Moreno Castro		9,5
TUTOR	Firma	Nota

Msc. Paula Alarcón Gema Viviana		10
MIEMBRO 1	Firma	Nota

Msc. Mayorga Avalos Myriam Jimena		8,5
MIEMBRO 2	Firma	Nota

NOTA.....9,33..... (SOBRE/10)

DERECHOS DE AUTOR

Yo Ingrid Carina Valdivieso Uvidia con C.I: 0604260992 tengo a bien informar que las ideas y expresiones emitidas en el tema “El riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento 3, cantón Riobamba. período 2019”, son responsabilidad de la autora y los mismos derechos de auditoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Srta. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia

C.I: 0604260992

DEDICATORIA

A mis padres Janneth y Hernán, por ser un gran ejemplo de superación y paciencia a no rendirme ante las adversidades de la vida, quienes con su amor y paciencia me han permitido llegar a cumplir uno de mis sueños. A mis hermanos Oscar y Marcela que han depositado su confianza y palabras de ánimo así mí, a mis sobrinos Andrev, Sebastian, Isabela que me han regalado sus ánimos, y risas vitales para continuar fuerte y seguir el camino trazado.

A mis amigas y a todas las personas que han estado junto a mí apoyándome incondicionalmente en este arduo pero muy satisfactorio camino.

Ingrid Carina Valdivieso Uvidia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por abrirme sus puertas para formarme académicamente, a mi querida carrera Contabilidad y Auditoría C.P.A, a los docentes de la institución. Un agradecimiento especial a mi docente, tutor y amigo Marco Antonio Moreno Castro, por ser uno de los pilares fundamentales en mi formación tanto académica como personalmente, quien con su conocimiento fueron guía y soporte durante todo el proceso de investigación, por estar acompañándome en este camino de mi crecimiento como estudiante y ahora como futura profesional.

Me siento muy bendecida de haber podido cumplir mis sueños y anhelos.

Ingrid Carina Valdivieso Uvidia.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
DECLARACIÓN DE TUTORÍA.....	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
SUMMARY.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PROBLEMATIZACIÓN.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.3.3 Hipótesis	3
CAPÍTULO II.....	4
2 MARCO TEÓRICO	4
2.1 Estado del Arte.....	4
2.2 Antecedentes.....	5
2.3 Conceptualización de la variable independiente (Riesgo operativo).....	6
2.3.1 Riesgo operativo	6

2.4	Conceptualización de la variable dependiente (Fraude financiero).....	7
2.4.1	Fraude financiero.....	7
2.5	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.5.1	Riesgo operativo	8
2.5.2	Fraude financiero.....	9
2.5.3	Fraude interno.....	10
2.5.4	Fraude externo	11
CAPÍTULO III		13
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	13
3.1.1	Inductivo.....	13
3.2	Tipo de investigación.....	13
3.2.1	Investigación bibliográfica	13
3.2.2	Investigación de campo	13
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.3.1	No experimental	13
3.4	Enfoque de la investigación.....	14
3.5	Nivel de investigación.....	14
3.5.1	Investigación descriptiva	14
3.5.2	Investigación exploratoria	14
3.6	Población y muestra.....	14
3.6.1	Determinación de la población	14
3.6.2	Determinación de la muestra	15
3.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	15
3.7.1	Determinación de la técnica de recogida de información.....	15
3.7.2	Determinación de los instrumentos de recogida de información	15
CAPÍTULO IV		16

4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
4.1	EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y FINANCIERO	16
4.2	Fuentes de riesgo operativo	16
4.3	Medición de Riesgo Operativo	17
4.4	Construcción de la Matriz de Riesgo operativo	22
4.5	Análisis de la Morosidad	23
4.6	procedimientos para que no se de fraude financiero.....	25
4.7	POSIBLES ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	30
4.8	ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	30
	CAPÍTULO VI	33
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
5.1	Conclusiones	33
5.2	Recomendaciones	33
6	BIBLIOGRAFÍA	35
7	ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorización por Valor de Capital	6
Tabla 2. Cooperativas de Ahorro y Crédito-Segmento 3	15
Tabla 3. Valoración de viabilidad.....	18
Tabla 4. Parámetros de viabilidad	18
Tabla 5. Valoración de impacto.....	18
Tabla 6. Parámetros de impacto	18
Tabla 7. Viabilidad – impacto de procesos.....	19
Tabla 8. Viabilidad – impacto de personas.....	20
Tabla 9. Viabilidad – impacto de Tecnología de la información	20
Tabla 10. Viabilidad – impacto de eventos ilícitos	21
Tabla 11. Valoración de exposición	21
Tabla 12. Parámetros de exposición	22
Tabla 13. Matriz de riesgo operativo.....	23
Tabla 14. Índices de morosidad.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Índices de morosidad.....	24
-------------------------------------	----

RESUMEN

Con el transcurso del tiempo y avances tecnológicos en el sector financiero las organizaciones han crecido tanto en tamaño como en complejidad, también en el desarrollo de redes multifacéticas de productos y servicios que brindan a la sociedad. La presente investigación tiene como objetivo principal Evaluar el riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento tres del cantón Riobamba, período 2019.

El desarrollo de la presente investigación tiene el propósito de apoyar al sector financiero cooperativo del segmento tres; porque, al tratarse de un tema de carácter innovador, los resultados generados serán de gran beneficio y apoyo para las cooperativas que pertenecen a este segmento. El estudio estuvo conformado de información tanto de campo como bibliográfica, debido al enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando una metodología exploratoria y descriptiva, tomando como población a todas aquellas COAC reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y categorizadas por la misma dentro del segmento 3, aplicando el instrumento de la encuesta y análisis documental. Se concluye que un correcto control interno con medidas correctivas puede llevar a detectar el riesgo, es por eso que una correcta administración del riesgo operativo es una solución para la disminución del cometimiento de fraudes financieros, contando con un personal altamente capacitado constantemente que implante estrategias que den respuesta a los posibles riesgos que se puedan presentar día a día en las cooperativas, englobando el capital humano , tecnología, eventos ilícitos y sobre todo realizando los procedimientos correctos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: FINANCIERA, RIESGO, FRAUDE, PROCESOS, TECNOLOGÍA.

SUMMARY

With the passage of time and technological advances in the financial sector, organizations have grown both in size and complexity, also in the development of multifaceted networks of products and services that they provide to society. This research's main objective is to assess the operational risk and financial fraud in the SACCO of segment three of Riobamba's canton, period 2019.

The current research development has the purpose of supporting the cooperative financial sector of segment three; because, as it is an innovative issue, the results generated will be of great benefit and support to the cooperatives that belong to this segment. The study consisted of both field and bibliographic information, due to the qualitative and quantitative approach, using an exploratory and descriptive methodology, taking as a population all those Savings and Credit Cooperatives regulated by the *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* and categorized by the same within segment 3, applying the survey instrument and documentary analysis. It was possible to know the lack of implementation of an operational risk matrix, which is essential in the institutions because it improves their efficiency, generates new ideas for the development of processes, and influences the managers' decision-making process. It is concluded that a correct internal control with corrective measures can carry out the detection of risk. Correct management of operational risk is a solution to reduce the commission of financial fraud, with highly trained personnel continuously implementing strategies that respond to the possible risks that may arise day by day in cooperatives, encompassing human capital, technology, illicit events, and especially carrying out the correct procedures.

Keywords: FINANCIAL, RISK, FRAUD, PROCESSES, TECHNOLOGY.

060157469-2

Reviewed by:

Danilo Yépez Oviedo

English professor UNACH

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere al riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento tres, cantón Riobamba, periodo 2019 en la provincia de Chimborazo, con la finalidad de contribuir con el sector financiero cooperativista de los segmentos escogidos. Conocer el riesgo financiero y operativo se ha convertido en un problema latente en el sector de Economía Popular y Solidaria que se complica cada vez más, ante las exigencias del ente regulador y la demanda del mercado, otorgando a los encargados de dirigir las cooperativas una gran responsabilidad de mantener infraestructuras sostenibles para el entorno empresarial en constante cambio, y retándolos a estimular el resultado y el desempeño período tras período.

En el sector de servicios financieros, como consecuencia de los avances tecnológicos, las cooperativas de ahorro y crédito han crecido no solo en tamaño sino en complejidad, ofreciendo al socio variedad de productos y servicios, variedad que representa retos y oportunidades que las cooperativas deben superar para obtener un correcto control y así evitar pérdidas por riesgos operativos o fraudes financieros.

Riesgo operativo implica identificar las amenazas y debilidades que pueden afectar los activos de la organización. La detección es a menudo la parte más difícil, ya que los riesgos se pueden pasar por alto.

Fraude Financiero implica adquirir dinero y riqueza mediante la puesta en marcha de actividades que están fuera de las leyes financieras. Incurrir en actos de corrupción que carecen de transparencia para la obtención de dinero, servicios, bienes.

Para el estudio de la presente investigación se obtendrá información bibliográfica como de campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, que permita estructurar y cuantificar los datos encontrados, también se aplicarán encuestas para obtener información oportuna y veraz que dé lugar a resultados reales, sobre una población específica del sector cooperativista regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que se encuentran en los segmentos tres del cantón Riobamba.

El estudio incluirá, estado de arte, la metodología, el análisis y resultados obtenidos que se obtuvieron en las encuestas y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, esencial aporte a las instituciones estudiadas.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PROBLEMATIZACIÓN

La globalización actual ha dado paso a la modernización y desarrollo de importantes avances tecnológicos que permiten a muchos sectores económicos crecer aceleradamente y por ende su complejidad también crece, es así que actualmente el sector financiero de Economía Popular y Solidaria ha ido desarrollando diversas redes multifacéticas de servicios y productos, que despliegan desafíos y oportunidades para las cooperativas.

En la actualidad las instituciones financieras están expuestas a grandes riesgos emergentes, muchos de estos pueden anclarse a las medidas de seguridad, que se han convertido en una gran intranquilidad, ya que las cooperativas pueden estar expuestas a grandes riesgos de información tanto externa como interna. Otro de los riesgos emergentes es el comportamiento ético y no ético de trabajadores y empleadores para poder crear un entorno consciente de los riesgos que se puedan producir en un futuro.

Es por eso que la presente investigación tiene como propósito generar aportes en beneficio acerca de los niveles de aplicabilidad de detección de riesgos operativos para poder así impedir fraudes para cooperativas que pertenecen al segmento tres, que se consideran vulnerables al prescindir de inversiones en tecnología de vanguardia que les permitan detectar los riesgos operacionales, convirtiéndose en la actualidad en una de las mayores preocupaciones que enfrentan las cooperativas en la actualidad.

Motivos por los cuales, se establece la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el riesgo operativo y los fraudes financieros en las COAC del segmento 3, cantón Riobamba, período 2019?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo debido a que existió la disponibilidad para la obtención de datos de las cooperativas pertenecientes al segmento tres del cantón Riobamba. En las cooperativas de ahorro y crédito es convenientes evaluar el riesgo operativo por cuanto se han dado grandes fraudes financiero, siendo causantes de grandes crisis o estafas en las instituciones, por tal motivo, es esencial conocer el estado y desarrollo de los componentes del riesgo operativo como son: personas, procesos, tecnología de información y eventos ilícitos.

En la actualidad las instituciones están inmersas a cambios constantes, por lo que contar con una adecuada gestión en el riesgo operativo, permitirá evitar fraudes financieros en un futuro. En noviembre del 2018 entró en vigencia la normativa de control para la administración del riesgo operativo la cual deberá ser aplicada por todas las entidades del sector financiero popular solidario, bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), conforme la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, por tal motivo es esencial analizar y conocer acerca del riesgo operativo. La presente investigación generará aportes beneficiosos acerca de los niveles de aplicabilidad de detección de riesgos operativos con el fin de impedir fraudes y que en un futuro puedan ser de aporte significativo para posteriores investigaciones. Los beneficiarios de este estudio serán todas las cooperativas pertenecientes al segmento tres del cantón Riobamba, que podrán conocer sus fallas y proporcionar mejoras para prevenir intentos de fraude.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el riesgo operativo y fraude financiero en las COAC del segmento tres del cantón Riobamba, período 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar los procesos de prevención y control del riesgo operativo y fraude financiero en el sector cooperativista correspondiente al segmento tres, para ofrecer alternativas de mejora.
- Identificar los factores de riesgo y medir su influencia sobre el desempeño y el nivel de seguridad de las instituciones cooperativistas.

1.3.3 Hipótesis

La falta de determinación del riesgo operativo y fraude financiero, provoca grandes riesgos emergentes en las COAC del segmento 3 del cantón Riobamba, período 2019.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

Una vez realizada la investigación sobre los temas relacionados con el presente estudio se encontró lo siguiente:

En el trabajo de maestría titulado: “Modelo metodológico para la gestión de riesgo operativo a nivel de gobierno corporativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2”, con el objetivo de determinar en el gobierno corporativo cuales son las principales causas relacionadas con el riesgo operativo en las estructuras de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 por su nivel de activos, llegando a la conclusión que las coac del segmento 2 presenta fuertes debilidades en la estructuración de los consejos de administración y consejos de vigilancia, las deficiencias se manifiestan en primer lugar por la manera como se eligen los representantes a las asambleas generales de socios (Villalta, 2019, p. 2)

Por su parte, en el trabajo de maestría titulado: “La implantación de la administración del riesgo operativo y los aspectos con mayor impacto en su cumplimiento, en la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia Tungurahua”, con el objetivo de determinar el grado de implantación de la administración de riesgo operativo y los aspectos de mayor impacto de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, llegando a la conclusión que uno de los problemas en la implantación de la administración de riesgo operativo es que el total de las cooperativas encuestadas no cuentan con base de datos de riesgo operativo. Además de no contar con esquemas sobre la administración de riesgo operativo (Villa, 2018, p. 15).

Además, en el proyecto de investigación titulado: “Riesgo operativo y fraudes financieros en el sector cooperativo del segmento 3 y 4 del cantón Ambato”, con el objetivo de determinar la relación entre el Riesgo operativo y los fraudes financieros en el sector cooperativo del segmento 3 y 4 del cantón Ambato, llegando a la conclusión de que la relación entre el Riesgo Operativo y el fraude financiero, pudo analizarse a través de los factores principales, como son el capital humano, tecnología y eventos externos en donde pudo establecerse que el más alto nivel de incidencia se encuentra en los factores tecnología y eventos externos (Medina, 2019, p. 26).

Por otro parte en el trabajo de maestría titulado: “Gestión de riesgo operativo: diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, miembros de una organización representativa”, con el objetivo de determinar el riesgo operativo para reducir posibles pérdidas resultantes de una mala gestión en factores de riesgo, tales como procesos, políticas, personas, tecnología de información y eventos externos, llegando a la conclusión que las cooperativas participantes en esta investigación no tienen una identificación clara de los procesos y las falencias, debido a la falta de controles, particularmente en ventanilla y crédito (Sarango, 2015, p. 4).

Con lo anterior citado podemos manifestar que es de gran importancia conocer el riesgo operativo y fraude financiero de las cooperativas, por lo que la realización de esta investigación servirá como instrumento de apoyo y bienestar para las cooperativas de ahorro y créditos situadas en el segmento tres, establecidas en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Periodo 2019.

2.2 ANTECEDENTES

El cooperativismo, es un fenómeno socioeconómico, porque forja a la sociedad o colectivo como su base fundamental, gestionando el bienestar común y económico puesto que proporciona soluciones a problemas inherentes a la economía popular y solidaria.

Las cooperativas cuentan con mucho tiempo de ser implantadas alrededor de todo el mundo, pero fue en Europa, específicamente en Inglaterra, cuando surgió este tipo de organización, sin embargo, ha sido en los últimos años cuando se ha visto a las cooperativas tener un gran crecimiento y expansión acelerada.

En Ecuador, en el transcurso de estos últimos periodos se ha dado un especial énfasis a las cooperativas a través de los organismos del estado, de tal forma que se ha conformado la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual inicia sus funciones, al día cinco de junio del dos mil doce, como una entidad técnica de supervisión y control la cual busca el desarrollo correcto de las organizaciones que conformar el sector de la economía popular y solidaria, así como el bienestar de la comunidad en general.

Considerando que la economía popular y solidaria constituye un eje de los cambios que impulsa el gobierno y que está hoy conformada por un conjunto amplio y heterogéneo de actividades de producción, comercialización, servicios y consumo, tanto rurales como urbanas, que incluyen variadas unidades económicas de carácter asociativo, cooperativo, y comunitario.

Este amplio espacio de la economía nacional está representado, controlado y asesorado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes operan acorde a los mandatos de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con su registro oficial N° 444, dado y suscrito en la Sede de la Asamblea Nacional ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito provincia de Pichincha, a los diez días del mes de mayo del dos mil once.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pone énfasis en disminuir todos los riesgos a los que están sometidas las personas naturales, jurídicas y demás organizaciones que, de acuerdo con la constitución conforman la economía popular y solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario, para lo cual esta institución gubernamental, ha emitido disposiciones de diferente índole, entre las cuales ha dividido al sector en 5 segmentos importantes, según el monto de activos con el que cuenta cada cooperativa, designándoles responsabilidades y funciones distributivas a cada segmento, de acuerdo lo establecido por el ente regulador.

Tabla 1. Categorización por Valor de Capital

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 / cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Nota: Elaboración propia en base a la información de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019

Por lo tanto, en esta investigación nos centraremos solo a las cooperativas que pertenecen al segmento tres, es decir solo a las cooperativas que cuenten con montos en activos mayores a 5'000.000,00 y hasta 20'000.000,00 y que estén bajo el control de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, pertenecientes al cantón Riobamba.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (RIESGO OPERATIVO)

2.3.1 Riesgo operativo

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito están inmersas en varias situaciones que pueden perjudicar el desarrollo institucional que se realiza habitualmente para tratar de controlar los riesgos operativos.

Los riesgos presentes en las organizaciones financieras generalmente se enfocan a aquellos que surgen de fallas en los procesos, sistemas y personas, y también puede incluir cosas como fraude, riesgo legal, etc., se considera que son los más importantes porque pueden llevar a la destrucción de un negocio. Esto podría ser el resultado de una pérdida de reputación o una pérdida de la capacidad de operación de una empresa. Hoy en día, varias empresas tienen su propia definición interna de riesgo operacional que debe ser comprensible, reconocida e idéntica en todo el medio. No es fácil trabajar con esta definición y no puede basarse en la medición del riesgo operacional (Essays, 2018, p. 25)

El riesgo operacional se puede entender como la diferencia que tiene una empresa rentable y una quiebra, ya que las cooperativas que ignoran el riesgo pueden desperdiciar millones de dinero ya que les tocará lidiar con factores como fallas en los procedimientos, personal, tecnología y los fraudes financieros.

2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (FRAUDE FINANCIERO)

2.4.1 Fraude financiero

El fraude financiero es un acto intencional de engaño y con fines de beneficio personal el cual es un delito y una violación de la ley civil.

Es toda representación falsa intencional, incluida la falta de declaración de información o abuso de posición que se realiza para obtener ganancias, causar pérdidas o exponer a otros al riesgo financiero de pérdidas. En el Reino Unido, el término fraude se usa para describir muchos actos como el engaño, el soborno, la falsificación, extorsión, corrupción, robo, conspiración (Instituto de Finanzas Públicas, 2018, pág. 25)

El fraude financiero se puede entender como un acto intencional de corrupción que muchas de las veces son para beneficio personal por profesionales de negocios que son especialistas en actos de engaño o falsificación.

Adquirir dinero y riqueza mediante la puesta en marcha de acciones que están fuera de las leyes financieras. Involucrarse en irregularidades financieras para adquirir material, riquezas, muchos a través del saqueo de la tesorería, proyectos de capital incompletos. Incurrir en actos de corrupción que carecen de transparencia para la obtención de dinero, servicios, bienes.

2.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.5.1 Riesgo operativo

2.5.1.1 Métodos del riesgo operativo

Los métodos del riesgo operativo son métodos que se pueden emplear para detectar o evaluar los riesgos en las instituciones:

La naturaleza de los métodos para la cuantificación y medición del riesgo operacional varía desde lo más simple hasta métodos de gran complejidad y entre modelos que consideran un solo indicador y modelos estadísticos muy sofisticados; la entidad debe generar la capacidad para ajustar una determinada metodología de gestión de riesgos que se ajuste a la realidad de la organización (León, Scacco, & Galiano, 2019, pág. 23)

Chabusa, Delgado, & Mackay, (2019) “Las cooperativas de ahorro y crédito pueden realizar sus propias metodologías para identificar el estado de los riesgos, considerando el impacto y probabilidad de ocurrencia respectivamente, de acuerdo a los niveles de riesgo presentados” (p 141)

2.5.1.2 Factores de riesgo operativo

Tecnología:

La tecnología también debe beneficiar como pieza estratégica en las instituciones de riesgo operacional.

La posibilidad de que se produzca una pérdida financiera surge como consecuencia del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información (Herrero, 2012, p. 41)

Estar capacitado para futuras necesidades de cumplimiento es uno de los componentes más importantes de cualquier política de riesgo operacional, y un desembolso en tecnología y planificación ahora puede ayudar a evitar futuras sanciones financieras.

Personas:

Muchos factores pueden influir en el riesgo operacional:

Las instituciones controladas deben administrar el capital humano de forma adecuada en los procesos de incorporación, permanencia y de desvinculación asociadas al factor “personas” e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias, como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo, inapropiadas relaciones interpersonales, ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros (Estrada, Andrade, & Espín, 2018, p. 6)

Comprender el mandato, tener confianza en su capacidad de ejecución y saber que respetan el proceso de mitigación de riesgos, así como el cumplimiento de las políticas y estrategias de la organización, son esenciales para la gestión de riesgos empresariales. Además, la disponibilidad continua de los empleados o la capacidad de reemplazarlos pueden influir en la capacidad de recuperarse de las interrupciones de las operaciones comerciales normales de la organización.

Procesos:

Los procesos hacen referencia a la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que pueden tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos (Herrero, 2012, p. 41)

Cuando estos precios se mueven de manera imprevista, la cobertura enfrenta serias pérdidas, mientras que la institución financiera puede perder la más esquivada de las materias primas: la reputación. Luego muestra cómo estos contratiempos pueden crear más problemas. Una política de gestión del riesgo operacional coherente y transparente puede ayudar a evitar que los problemas más pequeños se conviertan en problemas mayores.

2.5.2 Fraude financiero

2.5.2.1 Principios

Las empresas deben contar con un programa de prevención de riesgos de fraude que ayude a reducirlo con medidas de prevención, detección y respuesta. Hay dos tipos comunes de fraudes: informes financieros fraudulentos y malversación de activos y estos ocurren cuando hay una oportunidad percibida de cometer el acto y de ocultarlo (triángulo del fraude: poder, oportunidad y racionalización) (Salas &

Reyes, 2015, p. 583)

Aunque una auditoría se desarrolle debidamente atendiendo a las normas de auditoría obligatorias correspondientes, cabe la posibilidad de que no detecte fraudes materiales. Sin embargo, los auditores son responsables de obtener una garantía razonable de que en los estados financieros en su conjunto no figuran declaraciones erróneas materiales causadas por actuaciones fraudulentas (Mas, 2014, p. 16)

Como lo enfatiza la Guía práctica, "una organización debe esforzarse por un enfoque estructurado en lugar de aleatorio". La Guía es un buen lugar para comenzar a desarrollar un programa de detección y prevención de fraude como parte de sus esfuerzos generales de gestión de riesgos o estructurar una revisión de un programa existente, pero, como siempre, sumergirse en los detalles de organización e implementación.

2.5.3 Fraude interno

El fraude interno se refiere a un tipo de fraude que es cometido por un individuo contra una organización.

De acuerdo a Mantilla & Herrera, (2019) determina que los “supuestos fraudes, delitos o irregularidades que se investiguen dentro de la organización, muy independiente de las responsabilidades que colateralmente tengan determinados departamentos de la organización” (p. 41)

El fraude interno se puede clasificar en dos grandes categorías, malversación y robo de identidad. En el caso de malversación, el efectivo se toma directamente de las organizaciones y en el caso de robo de identidad, el empleado malversa la información personal de un cliente para obtener un beneficio.

A pesar de que cada uno de nosotros pueda pensar que existe un perfil tipo de la persona que comete un fraude, estadísticamente está demostrado que cualquier empleado es susceptible de efectuar un fraude interno, siendo esta una situación impredecible. Esto es una premisa fundamental a tener en cuenta delante de la implantación de cualquier control, ya sea preventivo o detectivo (Salvador, 2016, p. 14)

Esto hace que sea más fácil para los internos mover fondos entre cuentas. Un empleado que tiene la autoridad para crear un registro de cuentas por pagar para un proveedor,

por ejemplo, también podría crear una compañía falsa en el sistema y emitir pagos a esa compañía. Recientemente, un empleado bancario de alto nivel fue acusado de supuestamente transferir más de \$ 4 millones de las cuentas del libro mayor a sus propias cuentas durante un período de ocho años y ocultar el dinero en el libro mayor.

2.5.4 Fraude externo

Los fraudes externos comúnmente se originan o involucran a clientes y proveedores.

Según Zayas, (2016) menciona que “Los fraudes externos, que serían aquellos que se efectúan por una o varias personas en la búsqueda de un beneficio propio, utilizando fuentes externas tales como bancos, clientes, proveedores, etc.” (p. 66).

El fraude: las pérdidas debidas al rápido crecimiento del delito de fraude con cheques ahora supera los \$ 60 mil millones al año. Los principales autores de fraudes con cheques en los EE. UU. Son las organizaciones delictivas extranjeras, principalmente de Nigeria y Rusia, como una actividad complementaria del narcotráfico. Se sabe que utilizan todos los trucos comunes de manipulación de cheques, como lavados, beneficiarios modificados, creadores falsificados y endosos falsificados que utilizan cheques cancelados que han sido hurtados.

Protección contra amenazas externas de fraude a su empresa: Los fraudes externos comúnmente se originan o involucran a clientes y proveedores. Los fraudes comunes incluyen fraudes con cheques y tarjetas de crédito, robos en tiendas, fraudes de vendedores y telemercadeo, y el fraude perpetuado por el robo de identidad.

Al igual que los fraudes cometidos internamente en una empresa por sus empleados, los fraudes externos pueden causar un daño grave a sus resultados. Estos tipos de fraudes son abundantes, por decir lo menos. Solo al permanecer alerta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días a la semana, el propietario de una empresa puede reconocer y eliminar estas estafas.

Fraudes con tarjetas de crédito: los emisores de tarjetas de crédito han estado trabajando activamente para proteger sus líneas de productos contra el abuso, pero esto sigue siendo un área de gran preocupación.

Robo en tiendas: los ladrones van desde aficionados oportunistas hasta cleptómanos y profesionales que hacen esto para ganarse la vida.

Fraudes de proveedores: los sobornos son los fraudes de proveedores más comunes, fáciles de cometer y extraoficiales. Pero también abundan otros, como la manipulación de ofertas, la facturación excesiva y la participación frecuente de los cómplices de los

empleados (Anderson, 2016).

Robo de identidad: el robo de identidad rara vez es un delito independiente. Casi siempre es un componente de dos o más delitos, como el fraude bancario, el fraude con tarjetas de crédito, el fraude de dispositivos de acceso o el uso de instrumentos financieros falsificados (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE), 2017).

Estafas de franquicias: las estafas de franquicias no son tan frecuentes como lo eran antes. Pero para aquellos empresarios aspirantes que se sumergen impulsivamente en cosas que suenan demasiado buenas para ser verdad, un mal trato de franquicia puede ser ruinoso.

Estafas impositivas: las estafas impositivas varían por todas partes, desde declaraciones frívolas hasta subestimaciones voluntarias de ingresos hasta declaraciones falsas.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Inductivo

La presente investigación fue de carácter inductivo puesto que se desarrolló desde aspectos generales a específicos, recopilando información que por medio de deducciones se encontraron hallazgos referentes al riesgo operativo de las cooperativas del segmento tres del cantón Riobamba y la posibilidad del apareamiento de fraudes financieros.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación bibliográfica

Se consultó en el presente trabajo información recopilada de diarios, artículos científicos como también fueron utilizados informes oficiales de los actuales entes de control por medio de la web según las fichas informáticas de los temas planteados como: el riesgo operativo y los fraudes financieros compilando de esta forma las percepciones de varios autores para el desarrollo de la investigación.

3.2.2 Investigación de campo

Se aplicó en la investigación un diagnóstico de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres, obteniendo información acerca del riesgo operativo y el fraude financiero considerando aspectos relevantes como: los procesos, personas, tecnología y eventos externos.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 No experimental

El diseño es no experimental porque no se interviene directamente con las variables y los datos de las cooperativas del segmento tres fueron analizados como se presentan contextualmente.

3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se enfocó principalmente en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Riobamba por su vulnerabilidad, ya sea por personas, procesos o tecnologías, puesto que se encuentran expuestos al inadecuado manejo de sus provisiones con respecto al riesgo operativo y también existiendo la posibilidad de fraudes financieros, por tal motivo la investigación se estableció de acuerdo a los enfoques cuantitativo y cualitativo.

Desde el punto de vista cualitativa, se recopilaron datos tanto verbales como de comportamiento y observación, los cuales se interpretaron de manera subjetiva, permitiendo la exploración de posibles problemas que pueden presentar las cooperativas del segmento tres.

También se aplicó la investigación cuantitativa, realizando un análisis estadístico de los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas, estableciendo de esta manera deducciones que permitieron el alcance de los objetivos propuestos de esta investigación.

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva en el presente estudio fue determinada por medio de los componentes para la identificación del riesgo operativo dentro de la ejecución de los procesos que se realizan en este tipo de cooperativas.

3.5.2 Investigación exploratoria

La investigación fue exploratoria puesto que es la primera en enfocarse en las cooperativas del segmento tres del cantón Riobamba. Periodo 2019.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Determinación de la población

Se ha tomado como población de estudio todas aquellas Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria y las cuales están categorizadas por la misma dentro del segmento 3, de acuerdo lo establecido por el ente regulador.

Para esta investigación se consideró trabajar con las instituciones localizadas en el cantón de Riobamba, provincia de Chimborazo, información disponible en la web oficial de la SEPS.

Tabla 2. Cooperativas de Ahorro y Crédito-Segmento 3

RAZÓN SOCIAL	SEGMENTO
Cooperativa de ahorro y crédito” San Jorge” Ltda.	Segmento 3
Cooperativa de ahorro y crédito “Minga” Ltda.	Segmento 3
Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” Ltda.	Segmento 3

Nota: Elaboración propia en base a la información de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019

3.6.2 Determinación de la muestra

En el presente estudio se tomaron como muestra la totalidad de la población al contar con solo tres cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en el segmento tres, en el cantón Riobamba.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.7.1 Determinación de la técnica de recogida de información

3.7.1.1 Encuesta

Fue efectuada de manera directa con el Jefe Operativo, Jefe Administrativo o Encargado de Gestión de Riesgos de los segmentos escogidos, obteniendo así resultados reales y beneficiosos, que sirvieron para el desarrollo de esta investigación.

3.7.1.2 Análisis Documental

Fue ejecutada en base de documentos, en la cual se recolectan datos de fuentes secundarias como son: Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utilizaron como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés sobre el tema investigado.

3.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información

3.7.2.1 Cuestionario

Se establecieron una serie de preguntas cerradas, las cuales fueron distribuidas al personal de las cooperativas de los segmentos escogidos.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y FINANCIERO

El mundo actual a consecuencia de la crisis financiera de 2008 cambió drásticamente en sectores como el financiero y bancario, las empresas financieras fallaron en la búsqueda de mayores rendimientos para los activos financieros, lo que se puede nominar como falla de mercado, por la falta de supervisión de las instituciones públicas reguladores resulto en una falla del estado. Es entonces que el resultado de esta lección fue la adopción de instrumentos e instituciones (SEPS) especializados en monitoreo, control y mitigación de las gestiones del sector financiero.

Estas instituciones financieras se han visto obligadas a especializar el recurso humano, el proceso y tecnología para mantener la credibilidad y sobre todo la permanencia en el mercado. El más popular de estos instrumentos se refiere al concepto de administración del riesgo y fraude financiero, en ámbitos de mercado, riesgo operativo y crédito.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a las instituciones financieras del segmento 3 del sector de economía popular y solidaria del Canto Riobamba, se hace difícil evaluar los riesgos y posibles fraudes al no poseer una base de datos perdida de 3 – 5 años anteriores, para la realización de un modelo de medición de riesgo operativo.

Sin embargo y en este caso se considera importante utilizar los diferentes escenarios contemplados en la encuesta para la medición de riesgo, al no poseer datos históricos, y se utilizará entonces variables cualitativas en la construcción de una matriz de riesgo operativo de todo el segmento tres.

A continuación, y para evaluar el riesgo operativo con la información obtenida, se elabora una matriz específica en función de los factores claves que definen su naturaleza.

4.2 FUENTES DE RIESGO OPERATIVO

Para legitimar la administración del riesgo operativo, se han identificado los indicadores de riesgo, tales como: manual de riesgo operativo, base de datos de incidencias y eventos de pérdida, reportes de cifras de control, reportes para análisis de conciliaciones y el grado de implementación de las recomendaciones de los auditores.

Y se han agrupado en procesos, personas, tecnología de la información y eventos ilícitos.

- **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
- **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.
- **Tecnología de la información:** Los fallos tecnológicos pueden ocasionar pérdidas financieras derivadas del uso inadecuado de sistemas de información y tecnologías relacionadas, que puede afectar el desarrollo de las operaciones y servicios
- **Eventos ilícitos:** comprende la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos no legales de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información.

La matriz de riesgo operativo clasifica los eventos según el nivel de riesgo y exposición asociada, esto en función de las variables; viabilidad e impacto. En donde la viabilidad es la probabilidad de que el RIESGO SE MATERIALICE MIENTRAS QUE EL IMPACTO ES LA CONSECUENCIA POTENCIAL DEL SUCESO, ES DECIR QUE, DE CONSOLIDARSE EL RIESGO, SE CONOCE CUÁL ES LA HUELLA MONETARIA QUE HA DE DEJAR EN LA EMPRESA.

Mientras que la exposición al riesgo se refiere al perjuicio del riesgo en la empresa siendo vulnerable a que pueda suceder por estar expuesto a ello, siendo entonces la Exposición= Riesgo – control. Es importante indicar que el grado de exposición es inverso a la efectividad de los controles y mitigantes de un determinado RIESGO, ES DECIR MIENTRAS MÁS CONTROLES DISMINUYE LA EXPOSICIÓN A SUFRIR UNA PERDIDA.

Específicamente el riesgo se obtiene con la siguiente fórmula, determinada por (Palma, 2011)

$$\text{Riesgo Operativo} = \text{Viabilidad} * \text{impacto}$$

4.3 MEDICIÓN DE RIESGO OPERATIVO

Para determinar el Riesgo Operativo, es necesario identificar la viabilidad e impacto.

Viabilidad

Para la presente investigación se utiliza las siguientes categorías en relación a la probabilidad de que el riesgo se materialice.

Tabla 3. Valoración de viabilidad

Puntuación	Viabilidad
1	Rara
2	Inverosímil
3	Frecuente
4	Verosímil
5	Esperada

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

En la siguiente tabla se detalla el significado de la puntuación anterior.

Tabla 4. Parámetros de viabilidad

Puntuación	Viabilidad	Ejemplo
1. Rara	Insignificante. Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	Una vez cada 30 años o menor frecuencia.
2. Inverosímil	Podría ocurrir alguna vez	Una vez cada 10 años
3. Frecuente	Debería ocurrir alguna vez	Una vez cada 3 años
4. Verosímil	Probablemente ocurra una vez	Anualmente
5. Esperada	Ocurriría en muchas circunstancias	Al menos mensualmente

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

Impacto

Que se refiere a las consecuencias potenciales del suceso se definen en una escala de 1 al

5. A continuación la tabla:

Tabla 5. Valoración de impacto

Puntuación	Impacto
1	Insignificante
2	Menor
3	Moderado
4	Mayor
5	Masivo

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

En la siguiente tabla se detalla el significado de cada uno de los parámetros de impacto en términos de repercusión a los socios (clientes), las reacciones del sector y las intervenciones del órgano regulador.

Tabla 6. Parámetros de impacto

Puntuación	Repercusiones sobre los clientes	Reacción del sector	Acciones ente regulador
1. Insignificante	No impacta a los clientes	No hay malestar del sector.	No interviene
2. Menor	Posibilidad de suspensión de servicios	Preocupación leve del sector	Comentarios adversos, pero no interviene
3. Moderado	Repercusiones sobre las clientes significativas	Comunicación y divulgación entre entidades	Acciones que pueden incluir multas

4. Mayor	Suspensión prolongada servicio	Reunión/foro con el del sector	Multas medianas
5. Masivo	Afecta a muchos clientes	Repercusiones a nivel estratégico y político	Multas significativas

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

Con los datos obtenidos de la encuesta se puede llegar a valorar en base a los parámetros anteriormente definidos, a todo el segmento 3 de cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, considerando que, si el porcentaje acumulado supera el 50% de los encuestados, representa una tendencia específica para cada aspecto.

Procesos

Tabla 7. Viabilidad – impacto de procesos

Aspecto a considerar		Porcentaje %	Viabilidad	Impacto
Comité de Administración Integral de Riesgos	SI	100	1	1
Manual de Riesgo Operativo que se ajuste a su estructura, tamaño y complejidad de operaciones	SI	66.7	2	2
Inventario y/o mapa de procesos en cada área operativa y táctica de la entidad	SI	66.7	2	2
Registran eventos de riesgo en un reporte con frecuencia de entrega a altos mandos	SI	100	1	1
Responsables de los procesos y periodos de evaluación programados	NO	66.7	5	4
Políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización	NO	66.7	5	4
Valoración promedio			2.6	2.3

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

Aplicando la formula conocemos que el RO, de los procesos en las cooperativas del segmento 3 del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo para el año 2019, es igual a:

Riesgo Operativo = Viabilidad * Impacto

Riesgo Operativo = 2.6 * 2.3

Riesgo Operativo = 5,98

Personas

Tabla 8. Viabilidad – impacto de personas

Aspecto a considerar		Porcentaje %	Viabilidad	Impacto
Código de Ética / Código de Conducta formalmente establecido y difundido en toda de la organización	SI	100	1	1
Se ha implicado al personal activamente en la determinación de las funciones y las competencias aptas para el desempeño de cada puesto	SI	100	1	1
Base de datos actualizada del capital humano	SI	100	1	1
Valoración promedio			1	1

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

De la misma manera que en procesos se conoce que para personas el riesgo operativo es de 1, en las cooperativas estudiadas.

Tecnología de la información

Tabla 9. Viabilidad – impacto de Tecnología de la información

Aspecto a considerar		Porcentaje %	Viabilidad	Impacto
Planificación estratégica de la tecnología de información	SI	100	1	1
Estructura orgánica funcional de tecnologías de información conforme a los servicios que ofrece la COAC	SI	66.7	2	3
Manual de políticas y procedimientos de tecnología de información	SI	66.7	2	2
Plan de preparación y capacitación anual para el personal de tecnología de información	SI	66.7	2	2
Preparación y capacitación anual para el personal de tecnología de información	SI	66.7	2	2
Sistema de administración de las seguridades de acceso a la información y niveles de autorización de accesos para cumplimiento de las funciones de procesamiento	SI	100	1	1
Valoración promedio			1.6	1.83

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

Para tecnologías de información las cooperativas tienen un promedio de riesgo operativo de 2.93.

Eventos ilícitos

Tabla 10. Viabilidad – impacto de eventos ilícitos

Aspecto a considerar		Porcentaje %	Viabilidad	Impacto
Recursos institucionales (financieros, materiales, tecnológicos) debidamente protegidos o resguardados	SI	100	1	1
Controles para testificar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal autorizado	SI	100	1	1
Plan de contingencia en caso de riesgo operativo alto	SI	100	1	1
Apropiación indebida	NO	66.7	2	2
Ciberdelincuencia	NO	66.7	2	2
Soborno	NO	66.7	2	2
Apropiación de información privilegiada	NO	66.7	2	2
Personal encargado del control ha detectado fraude en la COAC	Nunca	66.7	2	2
Se ha cometido algún fraude en la institución en los últimos 2 años de operación	NO	100	1	1
Valoración promedio			1.5	1.5

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

En términos de eventos ilícitos, el RO resulta en 2.25.

Una vez que se ha obtenido el riesgo mediante la fórmula del Comité de Basilea. Se puede continuar con la matriz de riesgo operativo, con la ayuda de una nueva variable que se había definido como la exposición.

Exposición

Es una función inversa de los controles y mitigantes que se define para cada riesgo, como detalla la siguiente tabla.

Tabla 11. Valoración de exposición

Puntuación	Exposición
1	Menor
2	Limitada
3	Media
4	Significativa
5	Mayor

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

A continuación, se especifica:

Tabla 12. *Parámetros de exposición*

Puntuación	Existencia de procedimientos	Controles	Planes de mitigación de riesgo
1. Menor	Procedimientos exhaustivos para cada situación y actualizados diariamente	a) Roles detallados b) Controles automáticos c) Controles a priori	De materializarse el riesgo el trabajo puede continuar al existir un tercero que puede atender el riesgo
2. Limitada	Procedimientos que cubren áreas claves y actualizados mensualmente	a) Roles claros. b) Responsabilidades definidas c) Automáticos y preventivos	Existe un plan de contingencia y casi todo el riesgo transmitido a un tercero.
3. Media	Procedimientos para áreas claves y actualizados periódicas	a) Mayoría de roles definidos b) Algunos controles automáticos y otros manuales c) Pocos controles preventivos	El riesgo ha sido parcialmente transmitido a un tercero
4. Significativa	Escases de procedimientos sin actualizaciones	a) Acciones correctivas de largo plazo b) La mayoría de los controles manuales	Mínima parte transmitida a un tercero y no se podría continuar con las operaciones.
5. Mayor	Procedimientos mínimos o nulos, ausencia de actualizaciones	a) No existe definición de roles, controles ni responsabilidades	No existe plan de contingencia, el riesgo no ha sido transferido a un tercero

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

4.4 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

Para construir la matriz de RO, se ha de relacionar el nivel de riesgo de variable cualitativa estudiada en la presente investigación (características de procesos, personas, tecnologías de la información y eventos ilícitos), con la exposición anticipada del riesgo de las instituciones pertenecientes al segmento 3 de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Es decir, las variables cualitativas han sido valoradas y transformadas a variables cuantitativas, a continuación, la matriz.

Tabla 13. Matriz de riesgo operativo

RO		Riesgo				
		12-25	8-10	5-6	3-4	1-2
Exposición	1	C	B	B	A	A
	2	C	C	B	B	A
	3	C	C	C	B	B
	4	D	C	C	C	B
	5	D	D	C	C	C

PROCESOS

PERSONAS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

EVENTOS ILICITOS

Nota: Elaboración propia en base a la información de (Palma, 2011)

Como se observa, en la parte vertical se puntúa a criterio del autor en base a lo estudiado mediante entrevista y los resultados de las encuestas en cada una de las instituciones pertenecientes al segmento en cuestión, mientras horizontalmente se encuentra el nivel de riesgo de cada aspecto investigado. Las letras A, B, C, D cuantifican el tipo de riesgo, en donde; personas, tecnología de la información y eventos ilícitos, corresponden a la letra A, representando que, para el sector, existe un nivel de riesgo operativo insignificante, es decir que rara vez podría ocurrir, además de que no tendría impacto en el cliente al poseer procedimientos actualizados para cada situación.

Los colores muestran áreas críticas, en donde la letra B al que pertenece procesos, indican una situación intermedia, concentrada en la variable riesgo y menos concentración en exposición, es decir ameritan elaborar medidas de mitigación de riesgo operativo y dejan mucho por mejorar en los procesos operativos que podrían dar paso a posibles fraudes. Este estudio puede llegar a sugerir una calificación de riesgo comúnmente utilizada con las letras A, B, C, D. diferenciándolas en subgrupos, como AAA nivel excelente, AA muy buen nivel y A buen nivel.

4.5 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD

Para determinar la morosidad de las cooperativas del segmento 3 del cantón Riobamba, se realizó un análisis de los indicadores financieros del boletín financiero del año 2017, 2018, 2019, emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con la finalidad de determinar la morosidad financiera frente a sus pares, las mismas que sirvieron para realizar una comparativa de la morosidad durante los años.

Tabla 14. Índices de morosidad

INDICES DE MOROSIDAD			
AÑO	MINGA LTDA	SAN JORGE LTDA	NUEVA ESPERANZA LTDA
2017	16,54%	2,97%	3,10%
2018	11,72%	3,72%	2,75%
2019	8,37%	2,96%	5,10%

Nota: Elaboración propia en base al Boletín Financiero SEPS al 31 de diciembre de 2017, 2018, y 2019.Segmento 2-3

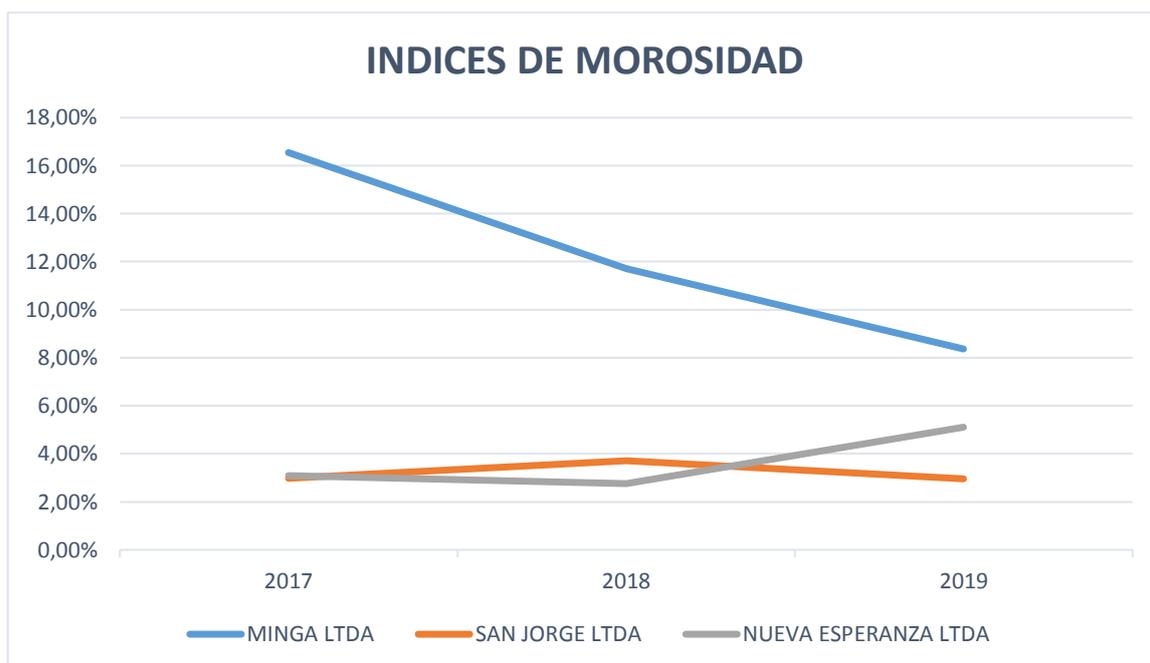


Figura 1. Índices de morosidad

Nota: Elaboración propia en base al Boletín Financiero SEPS al 31 de diciembre de 2017, 2018, y 2019.Segmento 2-3

Análisis:

Como se puede observar en la imagen los indicadores de morosidad han sufrido variaciones progresivas desde el año 2017 al año 2019, pero la institución con mayor morosidad es la Minga Ltda., con un 16.54% en el año 2017 y ha ido disminuyendo su morosidad con el pasar de los años, lo cual se entiende que la institución financieramente está bien y tomando los debidos procedimientos antes los procesos para la realización de entrega de créditos, a comparación con la institución San Jorge Ltda., el cual en el año 2017 cuenta con un porcentaje de 2.97% y al pasar el año en el 2018 incrementa su morosidad a un 3.72% este incremento se pudo haber dado por una inadecuada colocación de los créditos debido al incumplimiento de procedimientos para concesión de créditos y recuperación de los mismos, además de posibles faltas cometidas por el personal que

labora en el área a las políticas establecidos para dicha actividad, lo que hacía evidente la debilidad de control interno presente en la institución, pero en el año 2019 disminuye con un 2.96% lo cual hace notar las debidas correcciones antes los procedimientos para evitar la morosidad , con respecto a la institución Nueva Esperanza Ltda., se puede apreciar la morosidad desde el año 2017-2018 perteneciendo al segmento 2, en el cual el año 2017 cuenta con un 3,10% y en el año 2018 con un 2,75% observando un cambio notable entre los dos años en su morosidad, para el año 2019 la coac incrementa de segmento el cual pasa a pertenecer al segmento 3 con un 5,10% de morosidad haciendo notar el crecimiento tanto de los clientes como la morosidad en ese año.

4.6 PROCEDIMIENTOS PARA QUE NO SE DE FRAUDE FINANCIERO.

Según cada área en las instituciones:

DEL(A) GERENTE(A) GENERAL

- a) Realizar una administración correcta, profesional y eficiente en la Cooperativa.
- b) Como asesor del Consejo de Administración, debe presentar informes sobre proyecciones financieras y necesidades de modificar las tasas de interés activas y pasivas vigentes en la Cooperativa
- c) Presentar propuestas de modificación de políticas, nuevos servicios apertura de nuevos puntos de servicios, en general, alternativas que orienten la adecuada toma de decisiones.
- d) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración e implementar políticas institucionales y normativas en el marco de las disposiciones legales que regulen la Cooperativa.
- e) Velar porque en la institución se cumpla con la Ley de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, el estatuto Institucional, los Reglamentos Internos, las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración y otras leyes que fueren aplicables.
- f) Planificar, organizar, coordinar y controlar la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, asegurando el uso racional y eficiente de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, acorde a los objetivos institucionales y políticas generales fijadas en base a criterios de solvencia, prudencia financiera, disponibilidad y rentabilidad de los recursos.

- g) Nombrar, remover y sancionar a funcionarios y empleados, cuyos nombramientos y remociones no competen a otras instancias de dirección, así como contratar y fijar remuneraciones con apego al Código de Trabajo.
- h) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL COORDINADOR DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- a) Revisar y controlar diariamente los saldos de las cuentas corrientes y de ahorros en bancos, para fines de colocación.
- b) Controlar en forma diaria, semanal, quincenal y mensualmente los niveles de recuperación y renovación de operaciones de crédito a fin de calzar los flujos de fondos de colocación e incrementos o ampliaciones de contratos de líneas de crédito.
- c) Verificar en forma diaria, semanal, quincenal y mensualmente sobre las condiciones de colocación del mercado a fin de adecuar las políticas internas con las estrategias financieras de la Cooperativa.
- d) Controlar en forma diaria, semanal, quincenal y mensualmente los niveles de morosidad o incumplimiento de pagos de operaciones de crédito e informar a los Asesores de Negocios y Notificador.
- e) Coordinar con las dependencias de la Cooperativa, sobre las necesidades de recursos para cubrir la colocación periódica de crédito y agilizar con las instancias internas de aprobación, la adjudicación y colocación de los fondos con el fin de minimizar el saldo de fondos ociosos y mejorar los índices de rotación. (Lógicamente en total apego a las políticas y Reglamento de Crédito de la Cooperativa)
- f) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL TESORERO

- a) Control Contable e informar mensualmente al Consejo de Administración a la Gerencia General sobre las actividades financieras de la Cooperativa.
- b) Custodia de todos los documentos, títulos y valores de la Cooperativa.
- c) Cualquier otra función acordada por el Consejo de Administración y/o Gerencia general.
- d) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL CAJERO

- a) Contar el efectivo al recibir y/o entregar, a los socios, cuenta ahorristas y clientes de la Cooperativa.
- b) Imprimir el comprobante de retiro y/o depósito; y/o de ingresos o egresos.
- c) Conciliar ingresos y egresos al final del día.
- d) Responder por el faltante de caja.
- e) Permanecer en su puesto en todo momento.
- f) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL ASESOR DE CRÉDITO

- a) Velar porque se cumplan los reglamentos de crédito.
- b) Hacer el respectivo plan de pago de cada socio.
- c) Recepción y análisis de solicitudes de crédito y hacer sus comentarios por escrito para cada caso.
- d) Abrir expediente por cada socio.
- e) Registrar en sistema computarizado el estado de cuenta de préstamo de cada socio, con el respectivo monto abonado.
- f) Actualizar registro de intereses mensuales de cada socio.
- g) Notificar previamente a deudores sobre el vencimiento del plazo pactado.
- h) Elaborar avisos de cobros y enviar a cada socio.
- i) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Contador

- a) Mantener un sistema contable al día con registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las reglas contables.
- b) Disponer oportunamente de los estados financieros y demás anexos a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- c) Mantener actualizada la contabilidad de la institución, sus registros anexos y además documentos de respaldo.
- d) Supervisar, corregir y asegurarse del adecuado manejo, registro, control y emisión de información contable de cada oficina.

- e) Revisar y consolidar los balances de la cooperativa, para facilitar su envío a la Gerencia y Consejos de Administración, Vigilancia y organismos de control.
- f) Elaborar puntualmente los informes y declaraciones necesarias. A ser presentadas en el Servicio de Rentas Internas, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás entidades o dependencias del Estado.
- g) Velar para que los directivos y empleados cumplan con los procedimientos contables.
- h) Mantener un registro codificado y actualizado de los Activos Fijos de la Oficina Matriz y Agencias por separado que indique detalladamente las características del bien (según facturas) para su fácil identificación.
- i) Realizar el último trimestre antes de finalizar el periodo contable, la constatación física de todos los activos fijos e inventarios de la cooperativa, para fines contables y de control.
- j) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la cooperativa.

DE LOS AUXILIARES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

- a) Efectuar los trabajos de Contabilidad que le sean encomendados con la mayor precisión, esmero y prontitud a fin de evitar molestias que podrían traducirse en retardos o errores contables;
- b) Guardar respeto y cumplir las órdenes impartidas por el Contador.
- c) Suministrar al Contador los datos, cuentas o cualquier informe que éstos lo soliciten.
- d) Conservar los libros de Contabilidad, útiles de escritorio, máquinas y en general todo cuanto exista en el Departamento Contable en forma ordenada y acuciosa para que no sufran deterioro.
- e) Llevar los auxiliares respectivos.
- f) Las demás que le sean impartidas por sus superiores.
- g) Las demás funciones que se encuentran establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la cooperativa.

DEL COORDINADOR DE AGENCIA

- a) Dirigir, coordinar, orientar y controlar los recursos de la Agencia en forma eficiente.
- b) Promover los diferentes servicios de la Cooperativa y controlar el cumplimiento de los planes trazados para efectos de mantener una cartera sana, incrementar la frecuencia de uso de los productos de captación y demás actividades financieras de la Agencia.

- c) Aplicar de acuerdo con las normas vigentes y con autorización del(a) Gerente(a) General, el reglamento interno de trabajo y además disposiciones de orden legal que regulen las relaciones entre los colaboradores de la Agencia.
- d) Aprobar y autorizar dentro del marco de sus atribuciones y conforme a lo dispuesto en las normas y reglamentos vigentes, las operaciones que se realice en la Agencia.
- e) Mantener actualizado y dar a conocer oportunamente a sus colaboradores los manuales, circulares, memorandos y además documentos que contengan normas reglamentarias y velar por su correcta y oportuna aplicación.
- f) Realizar en el último trimestre de cada año, antes de finalizar el periodo contable, la constatación física de todos los inventarios, suministros, activos fijos, etc., para fines contables y de control en la Agencia.
- g) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la Cooperativa.

DEL PERSONAL DE SECRETARÍA

- a) De ingreso a cualquier solicitud por los trabajadores, socios autoridades y los particulares en general y hacerla conocer de inmediato al Gerente General.
- b) Establecer el registro de la correspondencia recibida y enviada y llevarla en forma estrictamente cronológica por orden de fecha y numeración.
- c) Atender a la correspondencia y llevarla según el sistema dispuesto por el empleador, por cada Departamento de la Cooperativa.
- d) Guardar estricta reserva sobre la correspondencia.
- e) Previa aprobación del empleador distribuir la correspondencia recibida entre los respectivos departamentos.
- f) Cumplir cualquier otra institución u orden impartida por el empleador o quienes hagan sus veces.
- g) Las demás funciones que se encuentren establecidas en el manual de procesos y perfiles de funciones de la cooperativa.

DEL ASISTENTE DE OPERACIONES

- a) No permitir la salida de trabajadores en hora laborales sin previa autorización del empleador o de su Representante.
- b) No permitir el ingreso de trabajadores y público en general con aliento a alcohol o en estado etílico.
- c) Responder por el cuidado general de las dependencias que estén a su cargo.

- d) Custodiar los automotores de trabajadores, empleados y clientes que se encuentren en los parqueaderos o en las afueras de la Cooperativa.
- e) Elaborar diariamente los partes y novedades e informar a sus superiores todo lo acontecido en su turno.
- f) Colaborar y denunciar oportunamente la salida de materiales herramientas y más propiedades de que se pretendan sacar sin autorización y documentación respectiva.
- g) Las demás funciones que se encuentren establecidos en el manual de procesos y perfiles de funciones de la cooperativa.

4.7 POSIBLES ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

- Capacitar a todos los directivos y socios, con el objetivo de incrementar la cultura organizacional en el tema de administración de riesgos.
- Realizar controles contables mensuales a todas las áreas de las cooperativas.
- Concientizar a los directivos de todos los niveles de las cooperativas, de la importancia de la administración de riesgos como elemento fundamental de la dirección.
- Concientizar a los socios de los riesgos identificados a que se exponen en las funciones que realizan y los efectos que su materialización pueden causar en los resultados.
- Contar con los materiales y recursos necesarios para crear las condiciones necesarias en el tratamiento de los riesgos.
- Integrar a la administración de riesgos todos los elementos en cuanto a filosofía, prácticas, planes de la organización y no ser vista como un programa separado.
- Incorporar a la estrategia de las cooperativas la gerencia de riesgos.
- Constitución y capacitación de grupo de trabajo para la evaluación de riesgos.
- Diagnóstico e identificación de riesgos por áreas.
- Evaluación del riesgo a partir de la determinación de la frecuencia de ocurrencia y cálculo del posible impacto, para establecer relevancia.
- Verificar la supervisión y monitoreo de los riesgos.

4.8 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El departamento de gestión de riesgos deberá estar conformado por varios consejos, los cuales tendrán diferentes responsabilidades como son las siguientes:

- **Consejo de Administración o Directorio:**

- a) Crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo;
- b) Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el comité de administración integral de riesgos; c) Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo;
- d) Conocer los principales riesgos operativos afrontados por la entidad, estableciendo cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia; y,
- e) Las demás determinadas por la Superintendencia.

- **Comité de Administración Integral de Riesgos:**

- a) Evaluar y proponer al consejo de administración o el directorio, según corresponda, las políticas, los manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación;
- b) Aprobar los procesos y procedimientos de administración de riesgo operativo;
- c) Evaluar la aplicación de manuales y metodologías de gestión de riesgo previo a la aprobación del consejo de administración o el directorio, según corresponda;
- d) Definir los mecanismos para monitorear y evaluar la exposición a riesgos;
- e) Recomendar al consejo de administración o el directorio, según corresponda, la aprobación de una metodología consistente para administrar la matriz de riesgos y límites de riesgo;
- f) Someter a aprobación del consejo de administración o el directorio, según corresponda, los planes de contingencia y de continuidad del negocio, asegurar la aplicabilidad y cumplimiento de los mismos, para el caso de las entidades de los segmentos 1, 2, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y Corporación. Las entidades del segmento 3 deberán someter a aprobación del consejo de administración, el plan de recuperación de desastres de tecnología de información; y,
- g) Las demás que determine el consejo de administración o el directorio, según corresponda o la Superintendencia.

- **La Unidad o el administrador de riesgos: La unidad o el administrador de riesgos de la entidad deberá cumplir al menos con las siguientes funciones:**

- a) Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo;
- b) Participar en el diseño y permanente actualización del manual de gestión del riesgo operativo;
- c) Desarrollar la(s) metodología(s) para la gestión del riesgo operativo;
- d) Apoyar y asistir a las demás unidades de la entidad para la aplicación de la(s) metodología(s) de gestión del riesgo operativo;

- e) Evaluar el riesgo operativo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático en base a los informes de las áreas que corresponda;
- f) Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción;
- g) Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión del riesgo operativo por unidades, factores y líneas de negocios;
- h) Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operativo;
- i) Liderar el desarrollo, la aplicabilidad y cumplimiento de los planes de contingencia y de continuidad del negocio; así como proponer los líderes de las áreas que deban cubrir el plan de contingencia y de continuidad del negocio para el caso de las entidades de los segmentos 1, 2, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación;
- j) En las entidades del segmento 3, el administrador de riesgos deberá elaborar y liderar la ejecución del plan de recuperación de desastres de tecnología de información;
- k) Elaborar la metodología para definir y administrar la matriz de riesgos para las entidades de los segmentos 1, 2, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación;
- l) En coordinación con el área legal de la entidad, analizar, monitorear y evaluar los procedimientos de orden legal y emitir informes que determinen su real exposición al riesgo legal, los cuales deben ser puestos en conocimiento del comité de administración integral de riesgos; y,
- m) Otras necesarias para el desarrollo de la función. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018, p. 24).

CAPÍTULO VI

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los datos anteriormente obtenidos de la de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones.

5.1 CONCLUSIONES

- Se concluye que el riesgo operativo y el fraude financiero pueden ser evaluados a través de factores muy importantes como los procesos, capital humano, tecnología de información y eventos ilícitos en donde se pudo identificar como factor más vulnerable el de los procesos que se realizan en las instituciones.
- Se pudo conocer la falta de implementación de una matriz de riesgo operativo el cual es esencial en las instituciones porque ayuda en el mejoramiento de su eficiencia como también genera nuevas ideas para el desarrollo de los procesos e influye en el proceso de toma de decisiones para los gerentes.
- En las instituciones aún no se han establecido o planteado estrategias que contribuyan al desarrollo y mejora de la administración de riesgo operativo, también se pudo conocer que el personal encargado de control nunca ha detectado fraude financiero lo cual se pudo palpar, no han tenido delitos penales.
- Se concluye que un correcto control interno con medidas correctivas puede llevar a detectar el riesgo, es por eso que una correcta administración del riesgo operativo es una solución para la disminución del cometimiento de fraudes financieros, contando con un personal altamente capacitado constantemente que implante estrategias que den respuesta a los posibles riesgos que se puedan presentar día a día en las cooperativas, englobando el capital humano , tecnología, eventos ilícitos y sobre todo realizando los procedimientos correctos.

5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones, se llegó a las siguientes recomendaciones:

- Se puede recomendar que las cooperativas deben dar más importancia a cada uno de los factores de riesgos que poseen las instituciones, enfatizando mayor riesgo en el factor identificado como procesos. Para el adecuado seguimiento es necesario poseer herramientas e instrumentos técnicos de medición de riesgo, como la matriz de riesgo

que se convierte en un excelente mecanismo para conocer la seguridad, eficiencia, solvencia, y supervisión de las operaciones de las empresas.

- Se puede recomendar la creación de una matriz de riesgo operativo, el cual puede ayudar a llevar un control adecuado y realizar cambios a favor en las operaciones y llevar la información de una forma ordenada para el personal, también la utilización de flujogramas con el objetivo de que se pueda definir cada actividad para cada cargo existente en las instituciones, de tal forma manteniendo un control duradero para ejecutar valoraciones constantes de cada área y así pueda existir menos riesgo operacional para las instituciones.
- Realizar posibles estrategias en el caso de encontrar fraude financiero en cualquiera de los diferentes factores, poniendo énfasis en el factor de procesos, por lo cual se debería realizar una revisión continua y constante de los mecanismos y estrategias utilizadas actualmente que manejan las instituciones correspondientes a los fraudes financieros, el correcto conocimiento hacia los empleados de los tipos de fraudes que existen y se pueden cometer en la institución es fundamental para una correcta administración.
- Se recomienda finalmente que las cooperativas cuenten con un departamento de gestión de riesgos formalmente aprobado por los directivos y gerencia con un capital humano que cuente con las actitudes y conocimientos adecuados para la mejor ejecución de sus funciones, las cuales puedan ofrecer acciones correctivas y mitigantes con el fin de prevenir cualquier efecto erróneo.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, W. (2016). ¿Tiene un programa de fraude operacional? . *The Forensic Examiner*.
- Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE). (2017). Fraude empresarial. *Nationwide*.
- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 134-147.
- Essays, U. (2018). Importancia del riesgo operativo en los bancos. *Ensayos del Reino*.
- Estrada, I., Andrade, A., & Espín, M. (2018). Riesgo operativo: control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas segmento 4. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Herrero, A. (2012). *Riesgo operacional en el marco de Solvencia II*. Madrid: Fundación MAPFRE.
- Instituto de Finanzas Públicas. (2018). *CIPFA*. Recuperado el 21 de febrero de 2020, de <https://www.cipfa.org/html/elearning/nasbm/fraud%20awareness/resources/fraud%20definitionandexamples>.
- León, R., Scacco, E., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *Revista Espacios*.
- Mantilla, D., & Herrera, N. (2019). La investigación de fraudes en las organizaciones y el rol de auditoría interna. *Economía y Negocios UTE*, 38-49.
- Mas, C. (2014). *La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría*. Pwc.
- Medina, P. (2019). *Riesgo operativo y fraudes financieros en el sector cooperativo del segmento 3 y 4 del cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Palma, C. (2011). ¿Cómo construir una matriz de riesgo operativo? *Ciencias Económicas*, 629-635.
- Salas, J., & Reyes, N. (2015). Modelo propuesto para la detección de fraudes por parte de los auditores internos basado en las Normas Internacionales de Auditoría. *Cuadernos de Contabilidad*, 579-623. doi:doi:10.11144/Javeriana.cc16-42.mpdf
- Salvador, A. (2016). *Fraude interno prevención, detección y tratamiento*. Independently published.
- Sarango, M. (2015). *Gestión de Riesgo Operativo: Diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en Cooperativas de ahorro y*

- crédito no reguladas, miembros de una organización representativa.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.*
- Villa, M. (2018). *La implantación de la administración del riesgo operativo y los aspectos con mayor impacto en su cumplimiento, en la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia Tungurahua.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Villalta, A. (2019). *Modelo Metodológico para la gestión de riesgo operativo a nivel de gobierno corporativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2.* Cuenca: Universidad del Azuay.
- Zayas, L. (2016). Señales de alerta para la detección de fraude en las empresas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 61-81.

7 ANEXOS

Anexo.1: Aprobación para el desarrollo de las encuestas en cada cooperativa.

Riobamba, 28 de abril de 2020

Ingeniera
Sra. Carolina Monserrath Pilpe López
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JORGE" LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, yo **INGRID CARINA VALDIVIESO UVIDIA** con CI: **060426099-2**, estudiante de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** de la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, me encuentro desarrollando el proyecto de titulación denominado **"EL RIESGO OPERATIVO Y FRAUDE FINANCIERO EN LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA. PERÍODO 2019"**, acudo a usted respetuosamente para solicitarle de la manera más comedida la aprobación para realizar la siguiente encuesta dirigida al Encargado de Gestión de Riesgos, con el objetivo de recopilar información desde la fuente primaria de información (COAC's del segmento tres del cantón Riobamba) en la prestigiosa institución que usted preside, cuyo objetivo es conocer el procedimiento que ejecutan para evaluar el riesgo operativo institucional e identificar su control ante el posible fraude financiero. Información que será utilizada únicamente con fines académicos, guardando primordialmente la confidencialidad y respeto por los datos individuales de cada institución.

Por la atención a la presente, le agradezco.
Adjunto la encuesta pertinente.

Atentamente


Sra. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia.
CI: 060426099-2



Riobamba, 27 de abril de 2020

Ingeniero

Sr. Jorge Chucho Lema

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MINGA" LTDA.

Presente. -



De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, yo **INGRID CARINA VALDIVIESO UVIDIA** con CI: **060426099-2**, estudiante de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** de la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, me encuentro desarrollando el proyecto de titulación denominado **"EL RIESGO OPERATIVO Y FRAUDE FINANCIERO EN LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA, PERÍODO 2019"**, acudo a usted respetuosamente para solicitarle de la manera más comedida la aprobación para realizar la siguiente encuesta dirigida al Encargado de Gestión de Riesgos, con el objetivo de recopilar información desde la fuente primaria de información (COAC's del segmento tres del cantón Riobamba) en la prestigiosa institución que usted preside, cuyo objetivo es conocer el procedimiento que ejecutan para evaluar el riesgo operativo institucional e identificar su control ante el posible fraude financiero. Información que será utilizada únicamente con fines académicos, guardando primordialmente la confidencialidad y respeto por los datos individuales de cada institución.

Por la atención a la presente, le agradezco.

Adjunto la encuesta pertinente.

Atentamente

Srta. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia.
CI: 060426099-2

Riobamba, 23 de marzo de 2020

Ingeniero

Sr. Cantuña Adriano Oswaldo Demetrio

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA"

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, yo **INGRID CARINA VALDIVIESO UVIDIA** con **CI: 060426099-2**, estudiante de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** de la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, me encuentro desarrollando el proyecto de titulación denominado **"EL RIESGO OPERATIVO Y FRAUDE FINANCIERO EN LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA. PERÍODO 2019"**, acudo a usted respetuosamente para solicitarle de la manera más comedida la aprobación para realizar la siguiente encuesta dirigida al Encargado de Gestión de Riesgos, con el objetivo de recopilar información desde la fuente primaria de información (COAC's del segmento tres del cantón Riobamba) en la prestigiosa institución que usted preside, cuyo objetivo es conocer el procedimiento que ejecutan para evaluar el riesgo operativo institucional e identificar su control ante el posible fraude financiero. Información que será utilizada únicamente con fines académicos, guardando primordialmente la confidencialidad y respeto por los datos individuales de cada institución.

Por la atención a la presente, le agradezco.

Adjunto la encuesta pertinente.

Atentamente



Srta. Ingrid Carina Valdivieso Uvidia.
CI: 060426099-2





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Dirigido a: Encargado de Gestión de Riesgos.

Objetivo: Recopilar información desde la fuente primaria de información (COAC's del segmento tres del cantón Riobamba) para conocer como evalúan el riesgo operativo institucional e identificar su control ante el posible fraude financiero.

Instrucciones: Se ruega leer detenidamente las siguientes preguntas y contestar con una X donde corresponda según su criterio profesional.

Género:	Masculino	Femenino
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cargo dentro de la institución:

Años dentro de la institución:

Años de experiencia en el sector cooperativo:

Tiene un responsable o administrador de Riesgos:	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiene departamento de Riesgos:	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuántas personas lo conforman:

Tiene conformado el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR):	Si	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuántas personas lo conforman:

CUESTIONARIO

PROCESOS

¿La COAC ha identificado los procesos con los que cuenta bajo los parámetros determinados en la norma de Riesgo Operativo?	SI	NO
--	----	----

¿Cuenta con un Manual de Riesgo Operativo que se ajuste a su estructura, tamaño y complejidad de sus operaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

¿Cuenta con un inventario y/o mapa de procesos en cada área operativa y táctica de la entidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

¿Se ha identificado las líneas de negocios a la que pertenece la COAC de acuerdo con el segmento de mercado objetivo y asignados los procesos a cada una de ellas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

¿Los procesos están apropiadamente delineados (tipo de procesos, secuencia lógica de las actividades, fechas, responsables y áreas involucradas)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

¿Registran eventos de riesgo en un reporte o registro que contemple, fecha de ocurrencia del evento, área, proceso, descripción y valor?		
¿La COAC ha determinado políticas y procedimientos para la administración de procesos?	SI	NO
¿Ha determinado responsables de los procesos y periodos de evaluación programados?		
¿Cuenta con políticas y procedimientos para crear, diseñar y describir los procesos?		
¿Cuenta con políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización?		
¿Existen políticas y procedimientos para el control permanente de la gestión de los procesos que permita reajustar y mejorar continuamente los mismos?		
<u>PERSONAS</u>		
¿La COAC ha definido procedimientos para la Administración del Capital Humano bajo los parámetros determinados en la norma de riesgo operativo?	SI	NO
¿La administración del capital humano cuenta con políticas y procedimientos para cada uno de los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal?		
¿Cuenta con un Código de Ética / Código de Conducta formalmente establecido y difundido en toda de la organización?		
¿Se ha implicado al personal activamente en la determinación de las funciones y las competencias aptas para el desempeño de cada puesto?		
¿Cuenta con una base de datos actualizada del capital humano (número de personas, formación académica y experiencia, fechas de selección, reclutamiento y selección, eventos de capacitación, cargos que ha desempeñado, evaluaciones de desempeño, fechas y causas de separación del personal, entre otras)?		
<u>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</u>		
¿La COAC cuenta con una planificación estratégica de Tecnología de Información (TI) que considere planes a largo, mediano y corto plazo afines con la misión y las estrategias de líneas negocios de la organización?	SI	NO
¿Cuenta con una planificación estratégica de la tecnología de información, aprobada y protegida por un procedimiento formal?		
¿Cuenta con una estructura orgánico funcional de tecnologías de información conforme a los servicios que ofrece la COAC, así como el comité directivo que supervise sus funciones?		
¿Existe un manual de políticas y procedimientos de tecnología de información aprobada formalmente, difundidos y comunicados a toda la organización?		
¿Cuenta con un plan de preparación y capacitación anual para el personal de tecnología de información acorde con las necesidades para la ejecución de sus funciones?		
¿La COAC cuenta con un sistema de gestión de seguridad de la información que certifique su integridad, disponibilidad y confidencialidad?	SI	NO

¿Cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobadas formalmente, propagadas e implementadas; incluyendo aquellas relacionadas con servicios de transferencia y transacciones electrónicas?		
¿Cuenta con un sistema de administración de las seguridades de acceso a la información y niveles de autorización de accesos para cumplimiento de las funciones de procesamiento?		
¿Dispone de un plan de evaluación del desempeño del sistema de administración de la seguridad de la información que permita tomar acciones para mejorarlo?		
¿Cuenta con condiciones físicas y ambientales obligatorias para garantizar la seguridad de la información y el correcto funcionamiento del entorno de la infraestructura de tecnología de información?		
<u>EVENTOS ILICITOS</u>		
¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) del área administrativa están debidamente protegidos o resguardados?		
¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles autorizados para aplicar prevenciones correctivas?		
¿Tiene efectuados controles para testificar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado y autorizado?		
¿Posee la institución un plan de contingencia en caso de riesgo operativo alto?		
¿Al menos un trabajador ha sido sancionado por actos ilícitos en los últimos dos años?		
¿Cuáles de los siguientes tipos de fraudes que considera usted como los más habituales en una COAC?	SI	NO
Apropiación indebida		
Manipulación contable		
Cibercrimen		
Delito fiscal		
Fraude en compras		
Soborno		
Lavado de activos		
Abuso de información privilegiada		
Prácticas anticompetitivas		

Otros (Especifique)

¿El personal encargado del control ha detectado fraude en la COAC?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Regularmente
- Nunca

¿Qué área de la institución considera más propensa a estar expuesta a riesgos operativos?

- Alta Dirección
- Inversiones
- Créditos
- Cobranzas
- Cajas

¿Se ha cometido algún fraude en la institución en los últimos 2 años de operación?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿En qué área considera usted que se ha cometido actos ilícitos?

- Alta Dirección
- Inversiones
- Créditos
- Cobranzas
- Cajas

Gracias por su colaboración

Anexo.3: Desarrollo encuestas

1. Género del encuestado

Tabla 2: Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	1	33,3
	Femenino	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

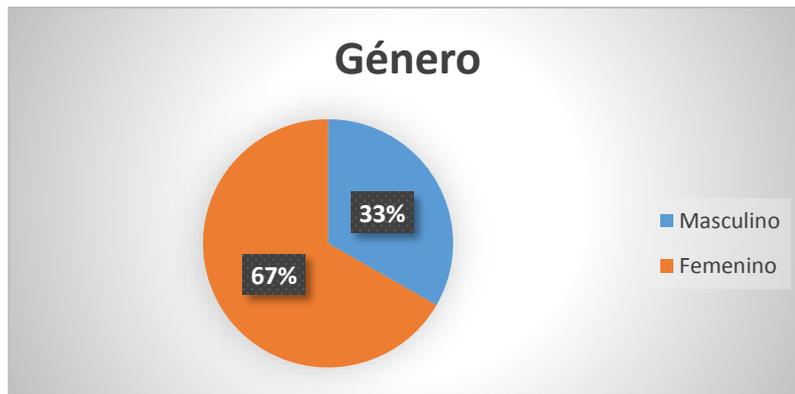


Figura N° 02 Género

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede observar que el 33,3% pertenecen al género masculino lo cual está representado por una persona, mientras que el 66,7% corresponde al género femenino, según los resultados observados se puede comprobar que el sector cooperativista cumple con el principio de equidad y certifica el ingreso de cualquier empleado sin considerar un obstáculo al género que pertenezcan.

2. Cargo dentro de la institución

Tabla 3: Cargo dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Responsable de Riesgos	2	66,7
s	Administrador de Riesgo	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 03 Cargo dentro de la institución

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% son responsables del riesgo y el 33,3% son administradores del riesgo, según lo observado se puede decir que las opiniones recolectadas con el instrumento de investigación serán eficaces para el análisis de un resultado veras, ya que tanto encargados como administradores son los que conocen y llevan la responsabilidad de controlar y conocer el estado del riesgo en las diferentes cooperativas.

3. Años dentro de la institución

Tabla 4: Años dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	8 años	1	33,3
	3 años	1	33,3
	1 año	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 04 Años dentro de la institución

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que en las tres cooperativas encuestadas el cual representa el 33,3% los responsables cuentan con diferentes años de aportación en la institución, por lo cual se puede decir que ha existido una estabilidad en los años laborados, y en el cual han prestado sus servicios por lo tanto tienen conocimiento de las actividades, procesos, acuerdos y cambios que se han realizado en los sistemas de control.

4. Tiene conformado el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Tabla 5: Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

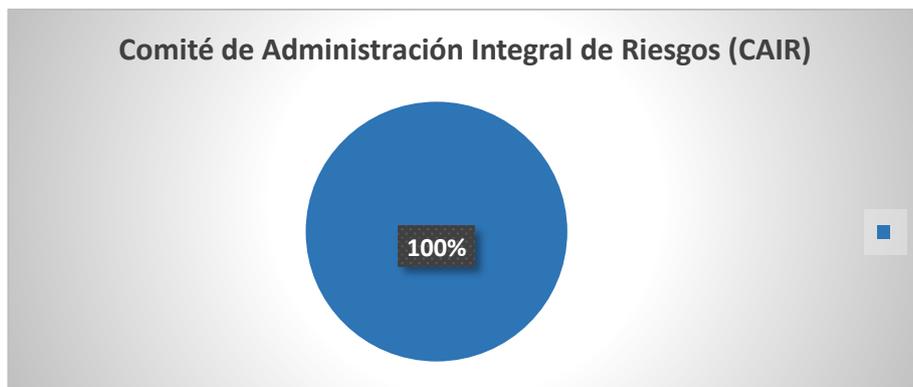


Figura N° 05 Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100% el cual representa que en las COAC si se ha cumplido con la responsabilidad de la creación del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), en el cual todos los segmentos 1, 2,3 deben cumplir con dicha creación.

PROCESOS

➤ ¿La COAC ha identificado los procesos con los que cuenta bajo los parámetros determinados en la norma de Riesgo Operativo?

1. ¿Cuenta con un Manual de Riesgo Operativo que se ajuste a su estructura, tamaño y complejidad de sus operaciones?

Tabla 6: Manual de Riesgo Operativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 6 Manual de Riesgo Operativo

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí y el 66,7% por el No, lo cual se puede decir que una cooperativa no ha implementado el Manual de riesgos, el objetivo del mismo es poder identificar, medir, priorizar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentran expuestas, éstas deberán ser de acuerdo a la complejidad de las operaciones y según el tamaño de la cooperativa.

2. ¿Cuenta con un inventario y/o mapa de procesos en cada área operativa y táctica de la entidad?

Tabla 7: Inventario y/o mapa de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 7 Inventario y/o mapa de procesos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí y el 66,7% por el No, lo cual se puede decir que el objetivo de contar con un mapa de proceso es que las cooperativas mejoren su eficiencia, ya que proporcionan información sobre cada área operativa también ayudan a generar nuevas ideas para el mejoramiento de los procesos, aumentar la comunicación y suministrar documentación de procesos.

3. ¿Se ha identificado las líneas de negocios a la que pertenece la COAC de acuerdo con el segmento de mercado objetivo y asignados los procesos a cada una de ellas?

Tabla 8: líneas de negocios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 8 líneas de negocios

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que cada cooperativa tiene identificado sus líneas de negocios, lo cual está bien ya que las líneas de negocios sirven para poder determinar tipos de productos o servicios, en el caso de las cooperativas operaciones financieras como prestamos en el segmento de microcrédito, ahorro o transferencias a la sociedad cuyo sustento provenga de actividades económicas como la agricultura, artesanos, amas de casa, maestros etc.

4. ¿Los procesos están apropiadamente delineados (tipo de procesos, secuencia lógica de las actividades, fechas, responsables y áreas involucradas)?

Tabla 9: Procesos apropiadamente delineados

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

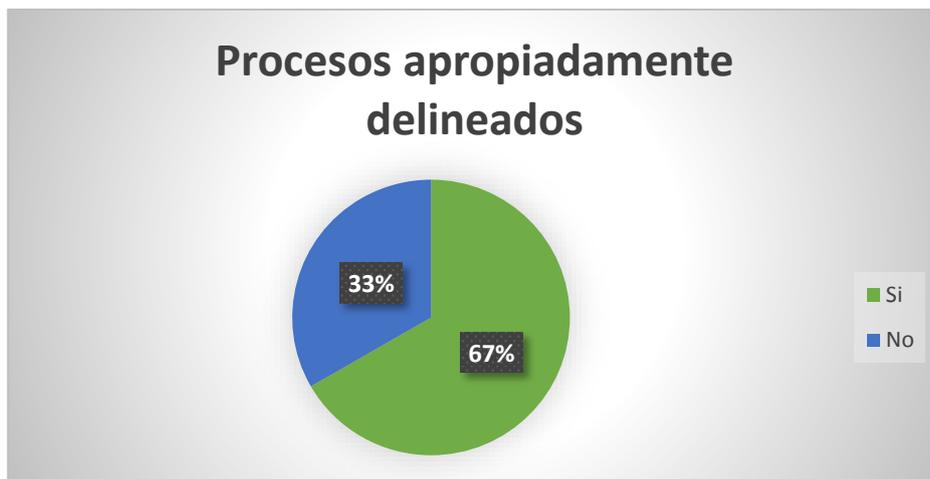


Figura N° 9 Procesos apropiadamente delineados

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí y el 33,3% por el No, lo cual se puede interpretar que la falta de un modelo específico de procesos puede interferir en beneficios importantes para las cooperativas ya que cada proceso cuenta con responsables y áreas que se encargan de cada uno de las actividades para poder realizar cambios a favor en las operaciones y en la forma en que trabaja el personal.

5. ¿Registran eventos de riesgo en un reporte o registro que contemple, fecha de ocurrencia del evento, área, proceso, descripción y valor?

Tabla 10: Registran eventos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 10 Registran eventos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con un registro de eventos de riesgos por cada encargado de área, obteniendo así un control favorable para las cooperativas.

➤ ¿La COAC ha determinado políticas y procedimientos para la administración de procesos?

1. ¿Ha determinado responsables de los procesos y periodos de evaluación programados?

Tabla 11: Responsables de los procesos y periodos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 11 responsables de los procesos y periodos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponden a dos personas.

Como cargo principal de responsable de procesos es evaluar las mejoras en los procesos empresariales realizados en la cooperativa, la correcta evaluación de los procesos garantiza la eficacia de las operaciones comerciales las cuales pueden ayudar para mejoras y cambios a favor de la institución.

2. ¿Cuenta con políticas y procedimientos para crear, diseñar y describir los procesos?

Tabla 12: Políticas y procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 12 Políticas y procedimientos

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

Las políticas como los procedimientos son debidamente necesarias ya que establecen un plan de acción general con el cual se puede usar para guiar y llegar a los resultados deseados y sirven también de guía principal para ayudar a tomar decisiones.

3. ¿Cuenta con políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización?

Tabla 13: Políticas y procedimientos de difusión

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 13 Políticas y procedimientos de difusión

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

La comunicación en una institución es un papel fundamental en todos los aspectos y áreas ya que una buena comunicación entre el empleado y los trabajadores ayuda aumentar la productividad, la falta de difusión de políticas y procedimientos puede provocar en un futuro errores perjudiciales para la institución.

4. ¿Existen políticas y procedimientos para el control permanente de la gestión de los procesos que permita reajustar y mejorar continuamente los mismos?

Tabla 14: Políticas y procedimientos para el control

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 14 Políticas y procedimientos para el control

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

El control permanente de la gestión de los procesos es fundamental para poder identificar, medir, mitigar y monitorear el desempeño de la institución y poder reajustar políticas y procedimientos acorde a procesos realizados.

PERSONAS

➤ ¿La COAC ha definido procedimientos para la Administración del Capital Humano bajo los parámetros determinados en la norma de riesgo operativo?

1. ¿La administración del capital humano cuenta con políticas y procedimientos para cada uno de los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal?

Tabla 15: Capital humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

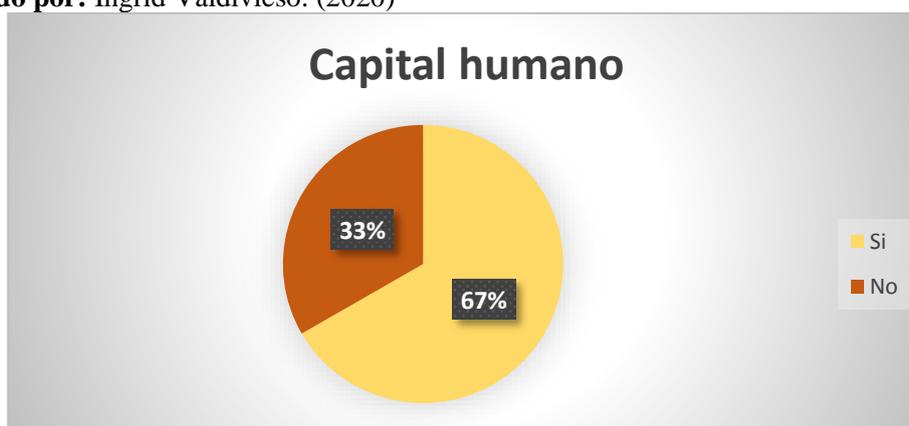


Figura N° 15 Capital humano

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

Las políticas y procedimientos del capital humano pueden proteger a una institución de futuras responsabilidades de desvinculación o incorporación laboral de nuevo o antiguo personal, son importantes porque están dictadas a nivel nacional y local para el beneficio de la sociedad.

2. ¿Cuenta con un Código de Ética / Código de Conducta formalmente establecido y difundido en toda de la organización?

Tabla 16: Código de Ética / Código de Conducta

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

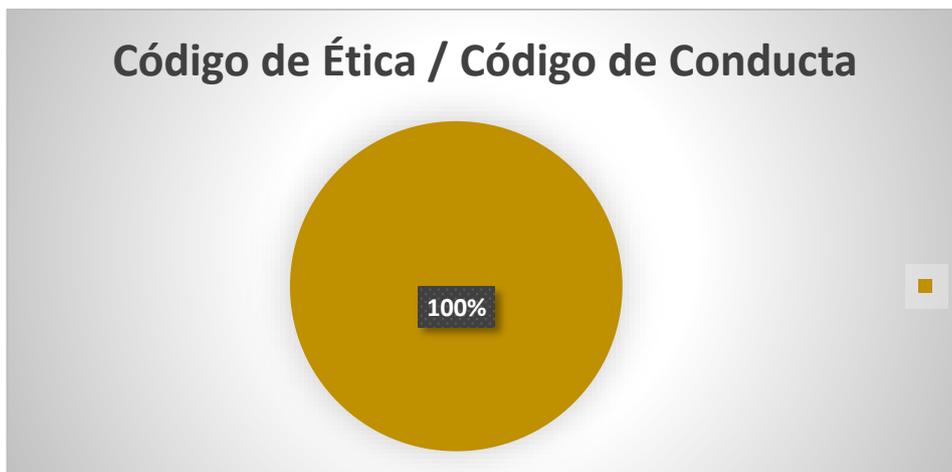


Figura N° 16 Código de Ética / Código de Conducta

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con un Código de ética el cual fija normas que regulan el comportamiento ético de las personas que trabajan diario dentro de la institución.

3. ¿Se ha implicado al personal activamente en la determinación de las funciones y las competencias aptas para el desempeño de cada puesto?

Tabla 17: Personal activamente

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 17 Personal activamente

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas toman en cuenta las competencias y comportamiento de los empleados en las medidas y cosas más importantes como el desempeño para cada puesto laboral armonizando, seleccionando y desarrollando talento.

4. ¿Cuenta con una base de datos actualizada del capital humano (número de personas, formación académica y experiencia, fechas de selección, reclutamiento y selección, eventos de capacitación, cargos que ha desempeñado, evaluaciones de desempeño, fechas y causas de separación del personal, entre otras)?

Tabla 18: Cuenta con una base de datos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

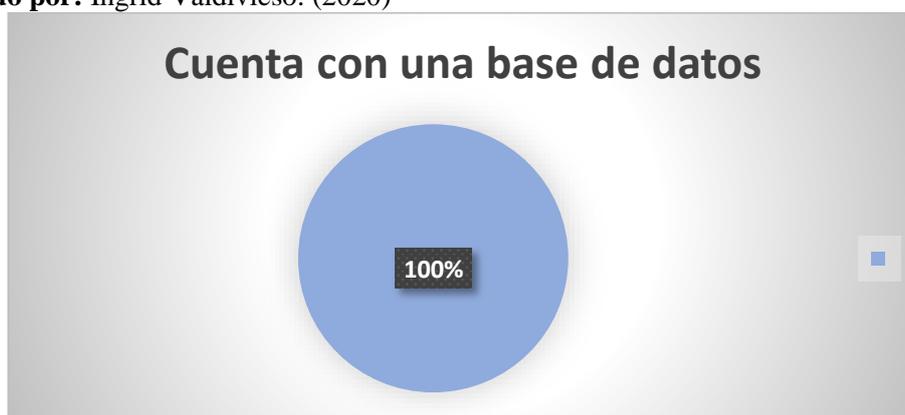


Figura N° 18 Cuenta con una base de datos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con una base de datos actualizados de su capital humano dando a entender que tienen un control adecuado de los datos de cada empleado.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

➤ ¿La COAC cuenta con una planificación estratégica de Tecnología de Información (TI) que considere planes a largo, mediano y corto plazo afines con la misión y las estrategias de líneas negocios de la organización?

1. ¿Cuenta con una planificación estratégica de la tecnología de información, aprobada y protegida por un procedimiento formal?

Tabla 19: Planificación estratégica de la tecnología de información.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 19 Planificación estratégica de la tecnología de información.

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con una planificación estratégica de la tecnología de información la cual está legalmente protegida por un procedimiento formal y autorizada por los encargados de riesgos.

2. ¿Cuenta con una estructura orgánica funcional de tecnologías de información conforme a los servicios que ofrece la COAC?

Tabla 20: Estructura orgánico funcional de tecnologías

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 20 Estructura orgánico funcional de tecnologías

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

La estructura orgánica funcional de tecnologías dirige, asegurar, controlar, monitorea, y optimizar el funcionamiento al uso adecuado de la infraestructura tecnológica, coordina con el comité directivo para garantizar una gestión eficiente acorde a las tecnologías de información.

3. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos de tecnología de información aprobada formalmente, difundidos y comunicados a toda la organización?

Tabla 21: Manual de políticas y procedimientos de tecnología de información

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

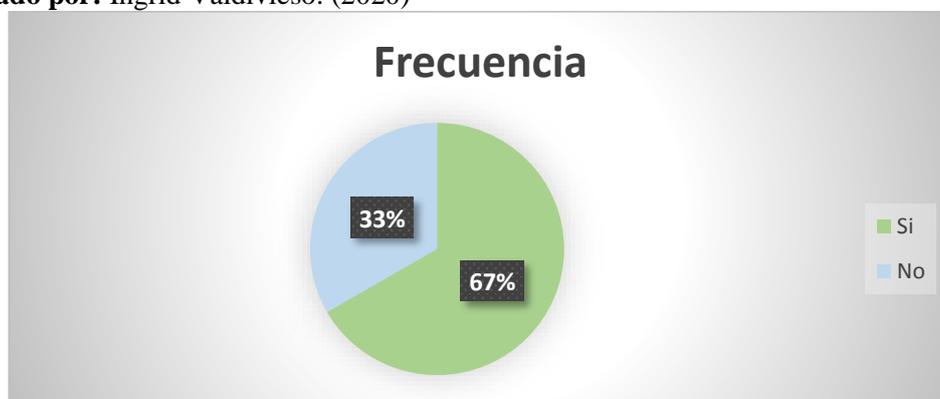


Figura N° 21 Manual de políticas y procedimientos de tecnología de información.

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

El uso adecuado de un manual de políticas y procedimientos de tecnología de información garantiza la confidencialidad de datos de información, crea ventajas competitivas, diseña estrategias para vigilar el cumplimiento de las leyes y procedimientos en la institución.

4. ¿Cuenta con un plan de preparación y capacitación anual para el personal de tecnología de información acorde con las necesidades para la ejecución de sus funciones?

Tabla 22: Plan de preparación y capacitación anual

		Frecuencia	Porcentaje
--	--	------------	------------

Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 22 Plan de preparación y capacitación anual

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

Un plan de capacitación permite buscar mejoras en conocimientos, habilidades, actitudes que cada empleado necesita, un plan de capacitación asegura que los empleados estén capacitados constantemente y actualizados con la tecnología acorde a las necesidades de cada empleado.

➤ ¿La COAC cuenta con un sistema de gestión de seguridad de la información que certifique su integridad, disponibilidad y confidencialidad?

1. ¿Cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobadas formalmente, propagadas e implementadas; incluyendo aquellas relacionadas con servicios de transferencia y transacciones electrónicas?

Tabla 23: Políticas y procedimientos de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 23 Políticas y procedimientos de seguridad

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

En las instituciones son esenciales las políticas y procedimientos para la protección adecuada de ciertos documentos que deben ser resguardados con seguridad y respaldos adecuados.

2. ¿Cuenta con un sistema de administración de las seguridades de acceso a la información y niveles de autorización de accesos para cumplimiento de las funciones de procesamiento?

Tabla 24: Sistema de administración de seguridades

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 24 Sistema de administración de seguridades

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con un sistema de administración de la información aprobado y adecuado para cada institución para el desarrollo y cumplimiento apropiado en las funciones de procedimiento existentes.

3. ¿Dispone de un plan de evaluación del desempeño del sistema de administración de la seguridad de la información que permita tomar acciones para mejorarlo?

Tabla 25: Plan de evaluación del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 25 Plan de evaluación del desempeño

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el Sí que corresponde a dos personas y el 33,3% por el No que corresponde a una persona.

La necesidad de evaluar el desempeño del sistema es esencial ya que conlleva a una gran importancia para conocer la efectividad y eficiencia de los mismos y puede ayudar incluso para tomar decisiones adecuadas en la administración para una adecuada seguridad de la información.

4. ¿Cuenta con condiciones físicas y ambientales obligatorias para garantizar la seguridad de la información y el correcto funcionamiento del entorno de la infraestructura de tecnología de información?

Tabla 26: Condiciones físicas y ambientales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 26 Condiciones físicas y ambientales

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con las condiciones físicas y ambientales obligatorias adecuadas para las instituciones lo cual garantiza la seguridad de la información y el correcto funcionamiento de la infraestructura de información.

EVENTOS ILICITOS

1. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) del área administrativa están debidamente protegidos o resguardados?

Tabla 27: Recursos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 27 Recursos institucionales

Fuente: Aplicación de encuestas.
Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas tienen debidamente protegidos y resguardados sus recursos institucionales tanto financieros, materiales y tecnológicos los cuales son controlados por los responsables de cada área.

2. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles autorizados para aplicar prevenciones correctivas?

Tabla 28: Deficiencias de control interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 28 Deficiencias de control interno

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas comunican a sus superiores cualquier deficiencia de control interno encontrada en el momento para poder evitar en un futuro algún cometimiento ilícito.

3. ¿Tiene efectuados controles para testificar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado y autorizado?

Tabla 29: Controles para testificar que el acceso

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 29 Controles para testificar que el acceso

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cuentan con el capital humano adecuado y propicio para estar a cargo de los accesos y administraciones de la información.

4. ¿Posee la institución un plan de contingencia en caso de riesgo operativo alto?

Tabla 30: Plan de contingencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 30 Plan de contingencia

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que todas las cooperativas cumplen con el reglamento expuesto por la SEPS al contar con un plan de contingencia aprobado en el caso que se encuentre un riesgo operativo alto.

5. ¿Al menos un trabajador ha sido sancionado por actos ilícitos en los últimos dos años?

Tabla 31: Actos ilícitos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 31 Actos ilícitos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que en todas las cooperativas dentro de los últimos dos años no se ha sancionado a ningún trabajador por actos ilícitos el cual da a notar que no se acometido dichos actos en los últimos años.

6. ¿Cuáles de los siguientes tipos de fraudes que considera usted como los más habituales en una COAC?

Apropiación indebida

Tabla 32: Apropiación indebida

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
Total		3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 32 Apropiación indebida

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

La apropiación indebida o ilícita puede contraer grandes conflictos para las instituciones en el personal, ya que se aprovecha de la confianza brindada indebidamente ya sea de un bien mueble o una suma de dinero, comisión etc., la misma al no ser reportada a la institución puede atribuir hasta con pena privativa de la libertad a los responsables.

Cibercrimen

Tabla 33: Cibercrimen

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

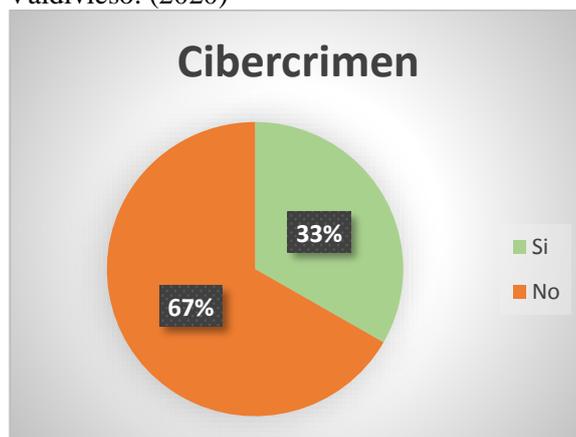


Figura N° 33 Cibercrimen

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

El Cibercrimen puede contraer muchas fallas a la institución es por eso que cada cooperativa debe contar con sistemas y procedimientos de seguridad que garanticen el respaldo y seguridad de la información externa como interna.

Soborno

Tabla 34: Soborno

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

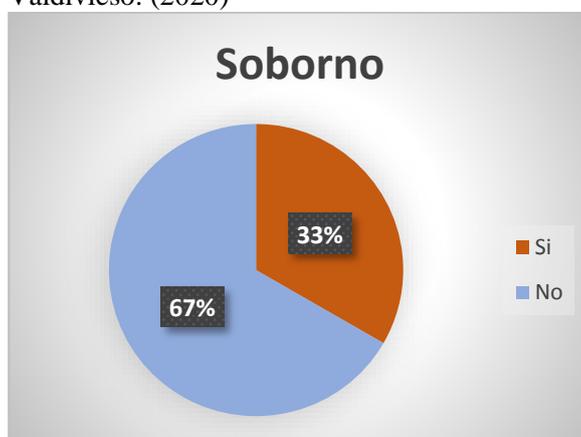


Figura N° 34 Soborno

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

El soborno o cohecho es una de los principales fraudes que se presentan en cada empresa a nivel general con empleados con falta de ética y moral, por ellos es importante las capacitaciones al personal.

Abuso de información privilegiada

Tabla 35: Abuso de información privilegiada

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	33,3
	No	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 35 Abuso de información privilegiada

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

El abuso de información privilegiada por parte del personal que elabora en la institución puede llevar a que se cometa desvinculación de los mismos ya que es un fraude ilegal, el cual puede conllevar incluso a la privación de libertad al que lo comete.

7. ¿El personal encargado del control ha detectado fraude en la COAC?

Tabla 36: Personal encargado

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regularmente	1	33,3
	Nunca	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

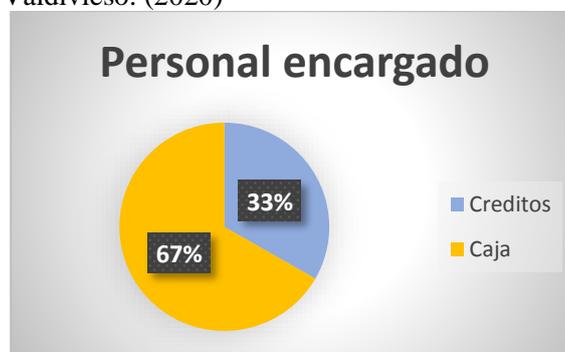


Figura N° 36 Personal encargado

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 33,3% está representado por el Sí que corresponde a una persona y el 66,7% por el No que corresponde a dos personas.

Los fraudes financieros son uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan en la actualidad las grandes empresas, por eso es importante que los encargados o administradores del fraude financiero tengan regularmente un control ya que el fraude es un delito que está destinado a obtener un beneficio económico propio mediante vías ilegales en las cuales muchas de las veces lo cometen trabajadores y no lo comunican a sus jefes superiores, obteniendo así control de fraude inadecuado.

8. ¿Qué área de la institución considera más propensa a estar expuesta a riesgos operativos?

Tabla 37: Área de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Créditos	2	66,7
	Cajas	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 37 Área de la institución

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar que el 66,7% está representado por el área de créditos que corresponde a dos personas y el 33,3% por el área de cajas que corresponde a una persona.

El área de crédito tiene como finalidad proyectar, organizar y ejecutar el trabajo relacionado con lo que es cartera de crédito en las instituciones, es por eso que es una de las áreas más propensas a estar en riesgo ya que todo depende de la efectividad en los cobros y cuentas por cobrar, otra de las áreas que está expuesta es cajas ya que día a día se registran las entradas de dinero que pueden ser en efectivo, cheques o transacciones y puede producir un riesgo con el mismo.

9. ¿Se ha cometido algún fraude en la institución en los últimos 2 años de operación?

Tabla 38: Fraude en la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 38 Fraude en la institución

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que dentro de los últimos dos años en la institución no se ha cometido ningún fraude dando a entender que en todas las cooperativas existe un control eficiente.

10. ¿En qué área considera usted que se ha cometido actos ilícitos?

Tabla 39: Actos ilícitos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Créditos	3	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)



Figura N° 39 Actos ilícitos

Fuente: Aplicación de encuestas.

Elaborado por: Ingrid Valdivieso. (2020)

Análisis:

Según las respuestas otorgadas por el personal encuestado se puede observar un 100%, el cual representa que en el área que podría existir actos ilícitos es créditos, ya que está más propensa a las personas que se brinda el servicio y porque normalmente están día a día recibiendo entradas de dinero.