



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL
RIESGO OPERATIVO EN LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, DE LA
CIUDAD DE AMBATO, AÑO 2023”**

AUTORES:

**MEZA VILLALBA DANIELA SNAKE
SÁNCHEZ ADAME CARMEN ROCÍO**

DIRECTORA:

ING. GONZÁLEZ NÁJERA MANOLA LORENA

GUARANDA - ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, AÑO 2023”

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme fuerzas en toda esta trayectoria de mi estudio, además por permitirme cumplir con este objetivo importante en mi vida.

A mis padres por estar siempre apoyándome, en las buenas y en las malas, por ser ese soporte en mi vida y en cada etapa de mi vida, por enseñarme a luchar y no rendirme, por ser ejemplo para mí y por cada sacrificio y enseñanza que me dan para ser mejor persona.

A mi prima Julissa Sanches que, aunque ya no está en vida fue una persona muy fundamental en esta etapa universitaria que me apoyo desde que inicie, era como mi hermana, hoy en día no está para verme, pero sé que estaría muy feliz por este logro.

A mis amigos que estuvieron brindando su apoyo cuando ya sentía que no podía más, tanto a lo personal como profesional,

A mi directora Ing. Lorena González que brindo sus conocimientos, y paciencia por ser guía fundamental en esta etapa académica, a mis pares académicos Ing. Javier García López, Ing., Anabel Monar por compartir sus conocimientos, enseñanzas, observaciones y retroalimentar para la culminación de este proyecto de investigación.

Daniela Snake Meza Villalba

A Dios por darme la salud y la fuerza para lograr mi objetivo, a mi madre, mi hermana y familia por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión durante todo este proceso. Su amor y aliento fueron fundamentales para alcanzar este logro en mi vida y no dejarme renunciar, enseñándome que, aunque se cae hay que ponerse de pie sacudirse y seguir caminando.

A mis docentes que formaron parte del cumplimiento de este proyecto de integración curricular, como directora a la Ing. Lorena González por su invaluable guía, dedicación, sus consejos y sugerencias que fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo, como pares académicos al Ing. Nelson Javier García López e Ing. Anabel Monar Verdezoto por brindarme su ayuda con sus sapiencias y experiencia que fueron fundamentales para fortalecer la investigación y culminar con éxitos este proceso, siendo los tres docentes los pilares principales de este logro. A la Universidad Estatal de Bolívar, la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática y la Carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas y dejar obtener en sus aulas los conocimientos para ser una profesional.

Agradezco también a cada uno de mis amigos y compañeros que me ayudaron a seguir en cada una de las etapas de la carrera, por su apoyo, por compartir momentos de estudio y por su amistad. Su compañía fue invaluable durante este camino.

Por último, agradezco a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo. Su colaboración fue fundamental para alcanzar este objetivo.

Carmen Rocío Sánchez Adame.

DEDICATORIA

El éxito de este trabajo se lo dedico a mis padres que siempre estuvieron presente en esta etapa, y a mis hermanas que siempre están conmigo apoyándome en cada momento de mi vida y festeando mis logros.

Y finalmente a mí mismo, por no decaer y siempre estar preparada para buscar las soluciones.

Daniela Snake Meza Villalba

Este triunfo se lo dedico a mi madre, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi mayor fuente de inspiración. Este logro es tan suyo como mío. Gracias por enseñarme a nunca rendirme y por creer en mí siempre, y a dios que me dio sabiduría y fortaleza para llegar hasta la meta final.

Finalmente, a mi familia y amigos que siempre estuvieron a mi lado todo este tiempo que de una u otra forma me impulsaron a persistir en mis sueños y objetivos, y por recordarme constantemente que, aunque se presenten obstáculos, es fundamental seguir adelante.

Carmen Rocío Sánchez Adame.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

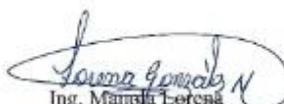
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Manola Lorena González Nájera, Ing. Nelson Javier García López e Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, AÑO 2023” desarrollado por las señoritas MEZA VILLALBA DANIELA SNAKE y SÁNCHEZ ADAME CARMEN ROCÍO.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, julio del 2024



Ing. Manola Lorena
González Nájera
Directora



Ing. Nelson Javier
García López
Par Académico



Ing. Mercedes Anabel
Monar Verdezoto
Par Académico

DERECHO DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Meza Villalba Daniela Snake** y **Sánchez Adame Carmen Rocío** portadoras de la Cédula de Identidad No **0955319181** y **1804575213** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "**Estudio de impacto del control interno en la gestión del riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa, de la ciudad de Ambato, año 2023**", modalidad **trabajo de integración curricular**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mí/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras **Meza Villalba Daniela Snake** y **Sánchez Adame Carmen Rocío** declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Meza Villalba Daniela Snake
C.I. 0955319181

Sánchez Adame Carmen Rocío
C.I. 1804575213

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------------|------|
| TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | v |
| CERTIFICADO DE VALORACIÓN | vii |
| DERECHO DE AUTOR..... | viii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| CAPÍTULO I | 5 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO | 5 |
| 1.1. Descripción del problema..... | 5 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 7 |
| 1.3. Preguntas de investigación | 7 |
| 1.4. Justificación..... | 7 |
| 1.5. Objetivos: general y específicos | 9 |
| 1.6. Hipótesis | 9 |
| 1.7. Variables (operacionalización)..... | 9 |
| CAPÍTULO II | 12 |
| MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1. Antecedentes investigativos | 12 |
| 2.2. Marco científico..... | 15 |
| 2.3. Marco conceptual | 25 |
| 2.4. Marco legal..... | 27 |
| 2.5. Georreferencial..... | 30 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| CAPÍTULO III..... | 31 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 31 |
| 3.1 Tipos de Investigación..... | 31 |
| 3.2. Enfoque de la Investigación | 31 |
| 3.3. Métodos de investigación | 32 |
| 3.4. Técnica e Instrumentos de Recopilación de información..... | 32 |
| 3.5. Universo, Población y Muestra | 33 |
| CAPÍTULO IV..... | 35 |
| RESULTADO Y DISCUSIÓN | 35 |
| 4.1. Análisis de la entrevista..... | 35 |
| 4.2. Análisis de la ficha de observación | 36 |
| 4.3. Encuesta..... | 40 |
| 4.4. Discusión de resultado..... | 64 |
| CAPÍTULO V | 65 |
| INFORME..... | 65 |
| CONCLUSIONES | 85 |
| RECOMENDACIONES | 86 |
| Bibliografía | 87 |
| ANEXOS | 92 |
| Anexo 1. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)..... | 92 |
| Anexo 2. Presupuesto | 93 |
| Anexo 3. Carta de Aceptación de la Caja de Ahorro..... | 94 |
| Anexo 4. Guía de la entrevista..... | 96 |
| Anexo 5. Guía de encuestas..... | 98 |
| Anexo 6. Encuesta a los socios..... | 101 |
| Anexo 7. Fichas de observación | 104 |

| | |
|---------------------------------------------------|-----|
| Anexo 8. Rut De la Caja de Ahorro CrediPasa | 106 |
| Anexo 9. Imágenes | 108 |
| Anexo 10. Certificado de Plagio (Turnitin)..... | 112 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Variable independiente: Estudio de Impacto del Control Interno. | 10 |
| Tabla 2 Variable dependiente: Gestión de riesgo operativo. | 11 |
| Tabla 3 Nomina de colaboradores de la Cde Ahorro CrediPasa..... | 33 |
| Tabla 4 Simbología de Diagrama de Flujo | 37 |
| Tabla 5 Flujograma para revisar la solicitud de crédito | 38 |
| Tabla 6 Flujograma de procedimiento de caja general | 39 |
| Tabla 7 Reconocer el estudio de impacto del control | 40 |
| Tabla 8 Contribución del control interno | 41 |
| Tabla 9 Mejoramiento de la entidad..... | 42 |
| Tabla 10 Aportación del control interno | 43 |
| Tabla 11 Actividades de desarrollo..... | 44 |
| Tabla 12 Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo | 45 |
| Tabla 13 Detección de los riesgos operativos | 46 |
| Tabla 14 Proceso adecuado del riesgo operativo | 47 |
| Tabla 15 Mitigación de Riesgos Operativos | 48 |
| Tabla 16 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo..... | 49 |
| Tabla 17 Buena Gestión de riesgo operativo | 50 |
| Tabla 18 Conocimiento de Estudio de Impacto de Control Interno..... | 51 |
| Tabla 19 Reconocer el estudio de impacto del control interno..... | 52 |
| Tabla 20 Contribución del Control Interno | 53 |
| Tabla 21 Mejoramiento del control interno | 54 |
| Tabla 22 Aportación en los resultados | 55 |
| Tabla 23 Actividades de desarrollo..... | 56 |
| Tabla 24 Conocimiento de los socios del Riesgo Operativo..... | 57 |
| Tabla 25 Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo | 58 |
| Tabla 26 Detección de los riesgos operativos | 59 |
| Tabla 27 Proceso adecuado del riesgo operativo | 60 |
| Tabla 28 Mitigación de riesgos Operativos..... | 61 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 29 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativos | 62 |
| Tabla 30 Buena gestión de riesgo operativo | 63 |
| Tabla 31 Nivel de Confianza..... | 71 |
| Tabla 32 Evaluación del estado actual de la caja de ahorro..... | 72 |
| Tabla 33. Nivel de probabilidad..... | 74 |
| Tabla 34 Nivel de Impacto | 74 |
| Tabla 35 Niveles de Severidad..... | 75 |
| Tabla 36. Evaluación del Riesgo..... | 76 |
| Tabla 37 Porcentaje de severidad del riesgo. | 77 |
| Tabla 38 CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT) | 92 |
| Tabla 39 Valores de Presupuesto del Proyecto. | 93 |
| Tabla 40 Ficha de observación N. 1 | 104 |
| Tabla 41. Ficha de observación N. 2..... | 104 |
| Tabla 42. Ficha de observación N.2..... | 105 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Reconocer el estudio de impacto del control..... | 40 |
| Figura 2 Contribución del control interno | 41 |
| Figura 3 Mejoramiento de la entidad | 42 |
| Figura 4 Aportación del control interno..... | 43 |
| Figura 5 Actividades de desarrollo | 44 |
| Figura 6 Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo..... | 45 |
| Figura 7 Detección de los riesgos operativos..... | 46 |
| Figura 8 Proceso adecuado del riesgo operativo..... | 47 |
| Figura 9 Mitigación de Riesgos Operativos..... | 48 |
| Figura 10 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo..... | 49 |
| Figura 11 Buena Gestión de riesgo operativo..... | 50 |
| Figura 12 Conocimiento de Estudio de Impacto de Control interno | 51 |
| Figura 13 Reconocer el estudio de impacto del control interno | 52 |
| Figura 14 Contribución del Control Interno | 53 |
| Figura 15 Mejoramiento del control interno. | 54 |
| Figura 16 Aportación en los resultados..... | 55 |
| Figura 17 Actividades de desarrollo | 56 |
| Figura 18 Conocimiento de los socios del Riesgo Operativo | 57 |
| Figura 19 Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo..... | 58 |
| Figura 20 Detección de los riesgos operativos..... | 59 |
| Figura 21 Proceso adecuado del riesgo operativo..... | 60 |
| Figura 22 Mitigación de Riesgo Operativo..... | 61 |
| Figura 23 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo..... | 62 |
| Figura 24 Buena gestión de riesgo operativo..... | 63 |
| Figura 25 Porcentaje de severidad del riesgo..... | 77 |

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación nombrado el estudio de impacto de control interno en la gestión de riesgo operativo en la Caja de Ahorro CrediPasa, en la ciudad de Ambato, año 2023, tiene como finalidad elaborar un informe de Estudio de Impacto del Control Interno en la Gestión de Riesgo Operativo de la institución; ya que es importante destacar el papel fundamental que cumplen en la identificación, evaluación, y control de las amenazas dentro de una entidad financiera.

Se realizó el estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa, con la finalidad de verificar y analizar el funcionamiento de la entidad financiera, en base a lo establecido en Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La metodología que se utilizó en el trabajo de investigación es el método deductivo e inductivo, en que permite recolectar información necesaria en base a la observación de los hechos encontrados en las actividades internas de la caja de ahorro, basada en enfoque cualitativo y cuantitativo, en la que cualitativo se relaciona con las cualidades y características de la realización de la entrevista que se llevó a cabo con el gerente general de la caja de ahorro, cuantitativo es mediante la recolección de datos numéricos, gráficos aplicado en la encuesta y como técnica se aplicó la observación, entrevista y encuesta.

Como objetivo general del trabajo de investigación es de realizar un estudio de impacto del control interno para la gestión del riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa de la ciudad de Ambato, año 2023, donde permita realizar un informe del estudio de impacto en dicha entidad, en la que, mediante la entrevista, observación se pueda determinar el funcionamiento de esta institución.

El capítulo I, está conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivo general y específicos, hipótesis, variable dependiente, variable independiente y la operacionalización de las variables. II está conformado por el marco teórico que se encuentran los antecedentes a investigar, donde se define cada uno de los temas que intervienen dentro del control interno en la gestión de riesgo operativo, seguido del marco

científico, marco conceptual, marco legal y marco georreferencial, en el tercer capítulo, se mencionara la metodología utilizada dentro de la investigación como es, el tipo de investigación, enfoque, métodos y técnicas de recopilación de datos. Capítulo cuatro está conformadas por el análisis e interpretación de resultados, y por último el capítulo cinco que está conformado por la propuesta aplicada en que conforma el informe de estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa.

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo general, realizar un estudio de impacto del control interno para la gestión del riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa, de la ciudad de Ambato, año 2023. Tomando en cuenta que se utilizó la siguiente metodología en el trabajo de investigación, método inductivo que permitió recolectar la información necesaria en base a la observación de las actividades que realizan para el control interno en la gestión de riesgo operativo de la caja de ahorro CrediPasa, con un enfoque cualitativo se relaciona con las cualidades y características encontradas a través de la entrevista aplicada al gerente de la institución, enfoque cuantitativo mediante la recolección de datos numéricos, gráficos aplicado al cuestionario de investigación, para identificar el nivel de riesgo, la eficiencia, eficacia en la mitigación y control del riesgo de la institución, como técnica de investigación se aplicó la observación, encuesta y entrevista. Al final de la investigación se pudo encontrar las siguientes debilidades: la falta de un adecuado control interno, déficit en la identificación de riesgos, la aplicación de estrategias de mitigación y la comunicación con los socios. Se emitió el informe de final del estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo con las debidas conclusiones y recomendaciones respectivas dirigidas a la máxima autoridad, quien será el encargado de considerar su aplicación en esta entidad, la misma que servirá de apoyo para una adecuada toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: ESTUDIO DE IMPACTO, CONTROL INTERNO, GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS, CAJA DE AHORRO.

ABSTRACT

The following research work has the general objective of conducting a study of the impact of internal control for operational risk management in the savings bank CrediPasa, in the city of Ambato, year 2023. Taking into account that the following methodology was used in the research work, inductive method that allowed collecting the necessary information based on the observation of the activities performed for the internal control in the operational risk management of the savings bank CrediPasa, with a qualitative approach is related to the qualities and characteristics found through the interview applied to the manager of the institution, quantitative approach through the collection of numerical data, graphs applied to the research questionnaire, to identify the level of risk, efficiency, effectiveness in mitigating and controlling the institution's risk, as a research technique observation, survey and interview were applied. At the end of the investigation, the following weaknesses were found: lack of adequate internal control, deficit in risk identification, implementation of mitigation strategies and communication with partners. The final report of the study on the impact of internal control on operational risk management was issued with the respective conclusions and recommendations addressed to the highest authority, who will be in charge of considering its application in this entity, which will serve as support for adequate decision making.

KEYWORDS: IMPACT STUDY, INTERNAL CONTROL, OPERATIONAL RISK MANAGEMENT, SAVINGS BANK.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

“El control interno hace referencia a un marco global que abarca procedimientos, políticas, directrices y planes organizativos destinados a garantizar la eficacia, la seguridad y la organización en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.” (Gómez, María Celeste; Lazarte Barbeito, Carlos, 2019); Es decir que el control interno es una herramienta que opera dentro de las áreas administrativas de una empresa, con el propósito de garantizar que una organización alcance sus objetivos a través de la identificación y mitigación de riesgos.

En América este tipo de identidad financiera llegan a los países de Argentina, Chile, Brasil y Uruguay los primeros que instituyeron un movimiento de cajas rurales con la finalidad de prestar créditos a la población. No muy lejos de dicha situación en Ecuador, las cajas de ahorro fueron concebidas con la idea de servir como recursos financieros para pequeños proyectos destinados a personas con bajos ingresos. La primera caja de ahorro surgió en 1897 en la ciudad de Guayaquil por la asociación de Artesanos amantes de progreso, gremio que fue precursor en el país. (Chapi & Paredes, 2021)

Las cajas de ahorro en Ecuador surgieron como respuesta a la necesidad de financiamiento, especialmente en las zonas rurales, y vulnerables del país, donde juegan un papel crucial en la intermediación financiera y la movilización de recursos; sin embargo debido a su naturaleza de sus operaciones y a la variedad de sus servicios financieros que ofrecen, están expuestas a diversos riesgos operativos que incluyen, fraudes, errores operativos, niveles de morosidad en los préstamos, problemas de liquidez, y otros elementos imprevisto que pueden afectar negativamente su estabilidad y reputación para la entidad. (Patango, 2019).

Dentro de la Provincia de Tungurahua al ser un sector industrial y comercial, donde se ha desarrollado un sinnúmero de empresas, ha dado paso a una gran cantidad de instituciones financieras, desempeñando un papel clave en la economía y en la movilización de recursos para las comunidades del entorno; Sin embargo, la efectividad de estas entidades se ve amenazada por desafíos relacionados con la gestión del riesgo operativo. La implementación del control interno, que abarca: políticas, procedimientos y prácticas organizativas, se presenta como una medida crucial para mitigar estos riesgos. No obstante, la problemática radica en la variabilidad de la calidad y eficacia de estos controles, lo que plantea interrogante en la capacidad del sistema de cajas de ahorros en el cantón Ambato. (MASAQUIZA, 2019)

La caja de ahorro CrediPasa de la ciudad de Ambato brinda sus servicios a la parroquia de Atahualpa, donde plantea la necesidad de un estudio exhaustivo de la gestión del riesgo operativo, se ve afectada por diversos factores internos como, falta de control en los procedimientos internos, deficiencia en el manejo de la tecnología de la información, eventos externos, escasa supervisión de las transacciones efectuadas, deficiente estructura organizativa. La problemática se radicaliza en la incertidumbre sobre como estos componentes específicos interactúan y contribuyen al manejo efectivo del riesgo operativo que da vulnerabilidad que compromete a la seguridad y estabilidad operativa de la Caja Ahorro CrediPasa, afectando directamente a la confianza de los socios y clientes.

Sin embargo, en la caja de ahorro el control interno no ha sido aplicado de forma adecuada ya que su gobierno es de forma interna; por consiguiente, es necesario realizar este estudio, ya que ayuda a mejorar la eficiencia en los procesos, la detección y solución de los problemas y errores, reducir los riesgos relacionado con la actividad financiera y así teniendo oportunidades de mejora, la optimización de los recursos y la confianza a los socios.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide el estudio de impacto del Control Interno en la Gestión del Riesgo Operativo en la caja de ahorro CrediPasa, de la ciudad de Ambato, año 2023?

1.3. Preguntas de investigación

- ❖ ¿Qué es el control interno?
- ❖ ¿Cuáles son los componentes del control interno?
- ❖ ¿Qué significa impacto del control interno?
- ❖ ¿Qué herramientas se utilizan para el control interno?
- ❖ ¿Qué es el coso II?
- ❖ ¿Cuáles son los componentes del coso II?
- ❖ ¿Cuáles son las normas del control interno en las entidades?
- ❖ ¿Qué es gestión de riesgo operativo?
- ❖ ¿Por qué es importante la gestión de riesgo operativo?
- ❖ ¿Cuáles son los factores del riesgo operativo?
- ❖ ¿Qué relación tiene el control interno y la gestión de riesgo operativo?

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se lo llevo a cabo para investigar y comprender el impacto del control interno en esta entidad financiera, y así contribuir al manejo efectivo del riesgo operativo; con el fin de obtener un mejor desarrollo en las actividades internas que realiza la entidad y reducir posibles errores en los que se pueda ver afectado lo que es: rentabilidad, sostenibilidad, reputación, entre otros aspectos, de este modo permite a los directivos evitar las pérdidas, mejorar los procesos internos y políticas, que alcancen los objetivos de la misma.

Este proyecto de investigación se enfoca en el estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo de la Caja de Ahorro CrediPasa, entidad encargada de administrar los depósitos y ahorros de sus socios y clientes. La motivación para llevar a cabo dicho proyecto se debe a la necesidad de mitigar los riesgos operativos y garantizar la seguridad de los activos manejados por la organización.

Su importancia radica en llevar a cabo esta investigación, que permitirá identificar los posibles déficits de la entidad, ayudando a que no sea un objetivo de lavado de activos, ni atractivo para los fraudes y así reducir los riesgos operativos, dando una mejora en los controles interno, y aumentar la confiabilidad de los socios y clientes.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los directivos, y socios que conforman la caja de Ahorro, ya que al determinar los posibles riesgos operativos ayudará a obtener un mejoramiento en las actividades internas y en los procesos de otorgamiento de préstamos y demás actividades económicas en que se pueda incursionar de manera eficiente, efectiva y adecuada para el beneficio de los mismos. Del mismo modo los beneficiarios indirectos de la caja de ahorros como cliente se beneficiarán de los procesos rápidos, eficientes y eficaces.

El impacto de esta investigación es para contribuir con el mejoramiento del control interno de la caja de ahorro CrediPasa, en la que exista una adecuada organización de los procesos y documentos de la empresa, impulsando a mejorar en sus actividades.

El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI" Este estudio destaca la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos, señalando que un control interno bien aplicado contribuye fuertemente a la obtención de una óptima gestión, generando beneficios para la administración de la entidad en todos los niveles (Torres, 2021).

1.5. Objetivos: general y específicos

1.5.1. Objetivo general

Realizar un estudio de impacto del control interno para la gestión del riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa, de la ciudad de Ambato, año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la información actual de la caja de ahorros CrediPasa mediante el control interno para la revisión del riesgo operativo en el año 2023.
- Investigar la posición de autores que se refiere al estudio de impacto del control interno, gestión de riesgo operativo que permitan orientar al presente estudio.
- Elaborar el informe final del estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo de la caja de ahorro CrediPasa, en la ciudad de Ambato año 2023.

1.6. Hipótesis

El informe final del estudio de impacto del control interno incide en la identificación del riesgo operativo del año 2023

1.7. Variables (operacionalización)

1.7.1. Variable independiente

Estudio de Impacto del Control Interno

1.7.2. Variable dependiente

Gestión de Riesgo Operativo

Tabla 1 Variable independiente: Estudio de Impacto del Control Interno.

| CONCEPTUALIZACIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | TÉCNICAS E INSTRUMENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| El estudio de impacto del control interno tiene como objetivo el promover la eficiencia, eficacia y transparencia de las actividades internas de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de impacto • Control interno • Eficiencia y Eficacia • Transparencia | <ul style="list-style-type: none"> • Al primer trimestre del 2024 los directivos de la caja de ahorro conocerán el 100% de los resultados del estudio de impacto del control interno. • Para el segundo trimestre del 2024 se obtendrá una mejora del 65% en la eficiencia y eficacia del control interno. • Al tercer trimestre del 2024 el 100% de la entidad conocerá como gestionar un efectivo manejo del control interno. | <ul style="list-style-type: none"> • Indique ¿Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa? • ¿Cree que el control interno contribuye de manera eficiente de las funciones internas de la entidad? • ¿Considera usted que el control interno ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad? • ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportara a los resultados reales de la entidad? • Puede indicarnos ¿La realización de un estudio de impacto de control interno permitirá conocer los servicios que desarrolla la institución con sus socios? | Encuesta/Cuestionario. Entrevista/Guía de Entrevista. Observación |

Nota: Elaborado por las autoras

Tabla 2 Variable dependiente: *Gestión de riesgo operativo.*

| CONCEPTUALIZACIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | TÉCNICAS E INSTRUMENTO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| La Gestión de riesgo operativo consiste en la identificación, evaluación, y mitigación de los riesgos asociados a los procesos internos, sistemas o acontecimientos externos de una empresa que puedan afectar a sus operaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgo operativo • Identificación • Evaluación • Mitigación • Procesos Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Al tercer trimestre del 2024 se obtendrá un 95% de los riesgos operativos identificado. • Al final del tercer trimestre del 2024 se espera la evaluación de los riesgos operativos en un 80%. • Para el cuarto trimestre se espera que el 99% de los riesgos sean mitigados. • Al final del cuarto trimestre del 2024 los procesos internos serán desarrollados en un 50%. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué importancia cree que tienen la gestión de riesgo operativo para una caja de ahorro? • ¿Considera usted que la Caja de Ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativos donde puedan ser detectados a tiempo las irregularidades? • ¿Mantiene la caja de ahorro un proceso adecuado de identificación de riesgo operativo? • ¿Considera usted que han aplicado alguna estrategia de mitigación para abordar los riesgos operativos dentro de la caja de ahorro? • ¿Existen revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo para evaluar su eficacia? • ¿Cree usted que al no contar con una buena gestión de riesgo operativo la Caja de ahorro es más vulnerable? | Encuesta/Cuestionario Entrevista/Guía de Entrevista Observación |

Nota: *Elaborado por las autoras*

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1. Relacionado Antecedentes al tema de Investigación.

BONIFACIO CARRASCO & VELÁZQUEZ ROJAS (2020), en la investigación sobre "Riesgos Operativo y su influencia en las decisiones financieras en las cajas de ahorro y créditos en Lima Provincia, año 2018" esta investigación tuvo como finalidad de poder verificar el progreso económico de las empresas, independientemente de su tamaño o localidad, en lo que se debe aplicar las estrategias financieras para lograr alcanzar metas a corto y largo plazos, tomando en cuenta la aplicación de estrategias financieras para poder lograr sus metas, así como también la mitigación de los riesgos ocasionados por los distintos procesos que realiza la empresa, con la finalidad de generar beneficios tanto económicos como financieros. Este estudio hace énfasis que el control interno tiene atribución en el área financiera de una empresa, ya que dentro de estas pueden ocurrir sucesos negativos, en que el control interno ayudara a poder mitigar los riesgos operativos existentes ya dentro de la entidad. Esta investigación tuvo como resultados de que el control interno es de gran ayuda para poder mitigar los riesgos operativos dentro de la entidad.

JUDITH TIZA (2019), en su investigación "Implementación del Control Interno en el Riesgo Operativo de la empresa Junta de Usuarios Rímac" esta investigación tuvo como finalidad de poder determinar cómo el control interno mediante métodos y procedimientos minimizan el riesgo operativo, este estudio se lo realizó para conocer las áreas interna como externas de la entidad, esta investigación tuvo su importancia ya que permitió capturar los procesos adecuados sobre los controles internos de la empresa en la que les permita resolver problemas o ineficiencias de riesgos en las peroraciones y una buena toma de decisiones. Dentro de esta investigación sugirieron la aplicación del COSO como una herramienta para poder

tener un control interno, y poder evaluar el control de la empresa y así poder detectar los riesgos que pueden encontrarse en dicha empresa. Dentro de la empresa, observaron que existía fraude por parte de los empleados ya que no tenían un control interno y pudieron hacer varias manipulaciones y llevar procesos inadecuados en el sistema, esta investigación tuvo su aporte científico la implementación y hacer uso del control interno para poder mitigar los riesgos operativos y los fraudes que se realizan internamente en la empresa, en la que puedan proteger los recursos y que tengan una buena eficiencia, eficacia y economía de la gestión de los recursos y realizar políticas institucionales en la forma más óptima posible.

Chitalagro Patango, (2019), en su investigación sobre "El control interno y el riesgo operativo en el área de caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense," el autor se propuso evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense y su relación con el riesgo operativo en el área de cajas. La metodología abordada incluyó la investigación documental para recopilar información teórica de fuentes primarias y secundarias, así como la investigación de campo, donde se aplicaron medidas de control interno a gerencia y a los funcionarios del área de caja.

El enfoque de investigación se apoyó en métodos inductivos para la formulación de preguntas científicas y el método analítico para analizar la información recopilada, especialmente los resultados derivados de entrevistas y controles internos. Los hallazgos revelaron preocupantes deficiencias en la gestión de riesgos operativos en el área de cajas de la cooperativa.

En particular, se identificaron problemas como la falta de alertas y procedimientos para notificar excesos de valores en las cajas, la ausencia de una caja fuerte pulmón para la custodia segura del dinero, la carencia de vidrios antibalas en las ventanillas y la inexistencia de un plan de contingencia para situaciones de incendios o robos. Estos hallazgos señalaron un riesgo operativo muy crítico en la cooperativa.

Estos resultados destacan la necesidad de mejoras urgentes en los procedimientos de control interno y la implementación de medidas de seguridad en el área de cajas para mitigar los riesgos operativos identificados.

En su investigación titulada "CONTROL INTERNO A LA UNIDAD DE RIESGO EN ENTIDADES FINANCIERAS BASADO EN COSO," Pintag Yungán (2023) propuso analizar la gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. mediante el método de control interno COSO, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones en la entidad. El enfoque de la investigación fue cualitativo, utilizando el cuestionario de control interno para evaluar el nivel de riesgo en el área de riesgos.

Los resultados obtenidos revelaron que el ambiente de control presentaba un riesgo del 25%, las actividades de control un 43%, la evaluación de riesgos un 50%, y la información y comunicación un 67%. Sin embargo, la evaluación y el monitoreo representaban un 57.5%, indicando que la institución enfrentaba dificultades específicas en áreas como la comunicación, la asignación de responsabilidades y la emisión de alertas tempranas.

Estos hallazgos sugieren que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. necesita mejorar aspectos clave de su sistema de control interno para gestionar eficazmente los riesgos. El énfasis en la comunicación y la asignación de responsabilidades podría ser crucial para fortalecer la capacidad de la institución para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera más efectiva. En última instancia, la investigación destaca la importancia de implementar mejoras en el sistema de control interno basado en el marco COSO para garantizar una toma de decisiones más informada y una gestión de riesgos más eficiente en la entidad financiera.

2.2.Marco científico

2.2.1. Estudio de impacto

Grajales (2004, 97) Define al estudio como el proceso por el cual se trata de incorporar nuevos conocimientos a su intelecto, es el proceso de adquirir conocimientos. El impacto que tiene el control interno sobre la realización es realmente significativo, ya que, a mayor grado de seguridad de control, menor riesgo sobre los estados financieros, los cuales son el objeto de trabajar. (Tamez Martínez, Zamora Pacheco, Martínez Ramírez, & Arcos Moreno, 2019).

El estudio de impacto se puede decir que es el proceso por el cual se busca adquirir conocimientos y evaluar el efecto que tiene el control interno, sobre la realización de las actividades.

2.2.2. Control interno

Es considerada como una herramienta que se utiliza en las organizaciones para alcanzar sus objetivos y metas. A través de esta herramienta se implementan procedimientos o métodos para garantizar la protección de los activos ante cualquier suceso que pueda llegar a perjudicarlos, y para asegurar que los procesos y transacciones cumplan con los procesos establecidos. (Rodríguez & Molina , 2021) los procesos de control interno deben ser ejecutados por los directivos de la organización , gerencia y trabajadores, es decir por toda la empresa para verificar la eficiencia y efectividad de las entidades, la confiabilidad de la información y acatando las leyes y normas vigentes.

En pocas palabras el control interno utiliza las organizaciones para poder lograr metas y objetivos, ya que permite implementar procedimientos y métodos para proteger los activos y asegurar los procesos y transacciones, además de enfatizar en la responsabilidad de los miembros de la empresa en que incluyen a los directivos, gerente y colaboradores.

2.2.3. Objetivos del control interno

El control interno al pasar los años ha sido destacado por sus objetivos en beneficio para una empresa en la que ayuda a; promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad así como la calidad de los servicios que prestan; también esta cuida y resguarda los recursos de la empresa y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales que puedan afectar a la entidad, el control ayuda al cumplimiento de las normativas aplicable a la entidad y sus operaciones, garantiza la confiabilidad y oportunidad de la información, fomenta e impulsa a practicar los valores institucionales. En pocas palabras el objetivo del control interno es de poder lograr e identificar de manera precisa cada una de las metas propuesta por la empresa esta ayuda en las categorías estratégicas, de información financiera, operativos y cumplimiento legales y reglamentarios, que son objetivos principales para llevar a cabo un buen control interno dentro de una empresa. (Mendoza Zamora, Garcia Ponce, Delgado Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018)

En pocas palabras el control interno tiene por objetivo de mejorar el funcionamiento de una entidad en la cual en que salvaguarden los activos, tenga fiabilidad en la información financiera, den cumplimiento a las leyes y reglamentos aplicables, y por último que promuevan la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones.

2.2.4. Importancia del control interno:

Según (Estrada 2010) menciona que el control interno es importante porque tiene varios beneficios para una entidad, ya que ayuda a la ejecución y fortalecimiento de adopciones de medidas que favorece el logro de los objetivos. Dentro de los beneficios que tiene es de poder desarrollar actividades institucionales que mejore el rendimiento, también la buena ejecución del control interno da resultados positivos y lograr una gestión optima. (Mendoza Zamora, Garcia Ponce, Delgado Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018).

El control interno es importante porque apoya a la dirección al verificar que las operaciones se llevan a cabo con eficiencia y que los recursos se utilizan eficazmente. Una organización con un control interno adecuado puede maximizar la utilización de los recursos para lograr una buena gestión financiera y administrativa, lo que puede mejorar el rendimiento general de la empresa.

El control interno es una herramienta importante dentro de una empresa ya que ayuda a poder suprimir o reducir de manera significativa los diversos riesgos que afectan a distintos tipos de organizaciones, ya sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro; en decir que el control interno regula actividades como la producción, distribución, financiamiento y administración, entre otras cosas, siendo como instrumento de eficiencia.

2.2.5. Características del Control Interno.

Para (Pablo, 2022), el control interno consta de 5 características, las cuales ayudan a la reducción de irregularidades y errores, además del cumplimiento de los objetivos de forma correcta el control interno.

- **Plan de organización:** Debe ser flexible, delimita las funciones de cada dependencia y a los funcionarios, los cuales deben estar establecidos en los manuales de procedimientos con el fin de evitar errores.
- **Segregación de funciones:** Identificación del organigrama estructural, para que cada área sepa sus funciones y responsabilidades, además que cada proceso cumpla con cada una de sus etapas.
- **Control de acceso a los activos:** Dentro de esta característica se refiere a efectividad de la seguridad de los procesos, es decir que el acceso a la información física como indirecto de los activos o a la documentación que autorice al acceso a los mismos deben ser restringidos.
- **Sistema de autorización y procedimiento:** Para un buen control interno es necesario tener un buen monitoreo de los registros de operaciones y transacciones, así detectando posibles errores en los mismos procesos y/o transacciones.

- **Métodos para procesar los datos:** Para evitar posibles errores y manipulaciones es recomendable utilizar herramientas que permitan el monitoreo y evaluación del control interno como manuales tanto mecánicos como digitales, además de poder involucrar a todo el personal en el proceso de control. (Pablo, 2022)

2.2.6. Método de evaluación del control interno.

Para poder realizar la evaluación correcta del control interno se deben utilizar varios métodos que son: (Túllum, 2017)

- **Método descriptivo:** Esta se describe detalladamente los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno de las diferentes áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados.
- **Método cuestionario:** Este permite diseñar o realizar un cuestionario que deben ser respondidas con los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas, estas preguntas se las realiza esperando un punto óptimo en el sistema de control interno, en la cual den resultados que indique cual es la debilidad que está atravesando la entidad.
- **Método grafico o diagrama de flujo:** este método consiste en poder describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas, así como son los procedimientos y actividades de los distintos departamentos.

2.2.7. Herramientas del control interno.

Dentro del control en una empresa es de importancia lo cual también cuenta con herramientas como es el COSO, COCO, estas herramientas son útil dentro de una empresa para poder evaluar, monitorear y gestionar de una manera eficiente, en que se cumplan las leyes y regulaciones aplicables. A continuación, se describirán algunas de las herramientas.

COSO

El COSO es definido como técnica o herramienta de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización, este sistema plantea que sea un proceso integrado, en que forma parte de los procesos de negocios y no de mecanismos burocráticos. (Diego 2001) Indica que el modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, en que de un marco que considera la tarea de un control interno como un fenómeno y complejo dinámico.

Este tiene como objetivo de integrar diversos conceptos de control interno y base para evaluar los sistemas de control interno, es decir que este fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la información financiera.

Además, el coso tiene sus propios elementos que son: Ambiente de control, evaluación de riesgo, Actividad de control, información y comunicación y por último el monitoreo. (Cruz, 2014)

COCO

El COCO se enfoca en el control interno financiero tradicional, y ofrece excelente solución en esta área, a diferencia del otro modelo esta utiliza una pirámide para hacer la analogía, COCO propone 20 criterios que pueden ser diseñados, ubicados, evaluado, controlados o modificados y se destaca por su enfoque en la simplicidad. Este modelo no solo se enfoca de poder aumentar la productividad sino también en salvaguardar los intereses de los accionistas utilizando términos estratégicos como eficiencia eficacia y efectividad. Los controles implementados no deben obstaculizar la gestión empresarial y deben estar respaldados por procedimientos y protocolos cuidadosamente considerados. Este se compone por criterios agrupados en objetivos, aptitud, compromiso y evaluación, centrados en el aprendizaje. Para garantizar el éxito, los objetivos deben ser definidos tomando en cuenta los riesgos internos con externos, comunicados y debidamente explicados. La promoción y aplicación de los valores empresariales contribuyen al compromiso de los empleados, y se enfatiza la importancia de la confianza para una comunicación dinámica de la información ambiental de trabajo. (Solís-Morejón & Llamuca Pérez, 2020).

2.2.8. Riesgo

Para Brito Gómez, (2018) El concepto de riesgos ha sufrido numerosos cambios semánticos que continúan hasta la actualidad. Su origen procede del término árabe rizq (en plural al-zarh). Aunque apareció esporádicamente, su uso se hizo frecuente tras la llegada de la imprenta en 1500, particularmente en los ámbitos del comercio y la ley. Permaneció en casi inalterado casi en todos los idiomas europeos (rischio, risk, risque...), y a finales del siglo XX se convierte en un concepto clave de la sociología por su relevancia en los campos de la tecnología y la economía. (Gómez, 2018).

Se puede distinguir varias clasificaciones de riesgos dentro de una organización, los cuales representan la posibilidad de que una amenaza evolucione hacia un escenario desastroso que afecte su estabilidad. Sin embargo, es factible mitigar o gestionar estos riesgos. Si la empresa adopta una actitud precavida respecto al entorno y es consciente de sus debilidades y vulnerabilidades frente a las amenazas, se puede implementar medidas para garantizar que estas no se transformen en situaciones catastróficas. (Álvarez Magaña, Martínez Prats, & García Álvarez, 2021)

Este es un término que se lo usa mucho en términos de economía, ya que tienen su propia clasificación dentro las organizaciones que representa la posibilidad de que una amenaza evolucione hacia un escenario desastroso. Pero es posible que sean mitigados y gestionados, si la empresa adopta una actitud precavida y consiente de sus debilidad y vulnerabilidades.

2.2.9. Gestión de riesgos operativo.

Este tipo de riesgo está vinculado con la planeación dentro de este riesgo se encuentran varios factores, que obstaculiza poder lograr la eficiencia operativa si no existe una buena planeación; entre los elementos tenemos, inexactitud de la definición correcta de la visión, misión, valores empresariales; cuando se da el caso que los empleados o colaboradores de la empresa no tienen en claro estos puntos se tiene el riesgo que no tenga una buena rentabilidad en sus funciones, porque no tienen el conocimiento claro hacia dónde quieren llegar como empresa, y no van hacer la diferencia para la competencia. La falta de un organigrama formal

establecido también afecta a poder lograr la visión y la misión empresarial, ya que cada uno debe saber la estructura del personal de la empresa y se sienta la importancia de pertenecer al área asignada. También la carencia de describir el funcionamiento formal de cada personal, disminuye la contribución de lograr las metas y objetivos propuestos. (Pereira Palomo, 2019)

Además, el descuido de los procedimientos operativos para cada área como son las operaciones y programas específicos de la empresa incluido los manuales donde contengan los protocolos de las actividades, para que así puedan obtener los logros de los objetivos planteados por la empresa. Además, dentro de los riesgos operativos si no se cumple o la empresa no mantiene códigos éticos, informalidad de los horarios, no existencia de la comunicación, la falta de seguimiento, entre otras cosas podría darse el riesgo operativo. (Pereira Palomo, 2019)

El termino riesgo operativo se lo relaciona con la planeación y puede obstaculizar la eficiencia operativa si no existe una buena planeación, esto incluye algunos factores como es la falta de claridad, por ejemplo, la mala definición de la visión, misión y los valores de la empresa y esto podría afectar la rentabilidad y la competencia de la entidad.

2.2.10. Objetivo de riesgo operativo

Esta tiene como objetivo de poder identificar los riesgos que pueden existir dentro de una entidad, y también de poder implementar un plan que se lleve a cabo para mitigar los riesgos existentes dentro de una empresa y que puedan ser controlados los riesgos. Esto permite que la empresa emplee sus propias estrategias en la que se pueda generar un balance entre el riesgo a lo que están expuesto y la prevención de ellos. (Arevalo, 2022).

2.2.11. Tipos de riesgos

Para (Aguiar Jara, Labatut Serer, & Busto Contell, 2019) los tipos de riesgos hace referencia a que los riesgos de una organización enfrentan antes de implementar medidas para mitigarlos, estos existen ya por naturaleza estos riesgos estas asociados de acuerdo a la actividad empresarial, hacer la evaluación del riesgo inherente es de importancia ya que permite medir cual área de la empresa necesita ser más controlada, y mitigar los riesgos que están directamente vinculada con la entidad.

- **Riesgo de control:** Dentro de cada entidad deben tener controles en cada área, este diseño de riesgo ayuda a poder detectar, prevenir y corregir errores que pueden llevar a pérdidas, daños o incumplimiento. Este riesgo ayuda a poder estar prevenido y detectar irregularidades a tiempo, y así tener una mejora en el rendimiento de la empresa.
- **Riesgo de detección:** Este hace referencia a los procedimientos ya desarrollados que no han podido ser detectados que podría afectar en el área financiera, daños o reputación de la empresa; y este riesgo ayuda a poder detectar el error cometido, este debe ser evaluado ya que, si principal función es de examinar y poder identificar las posibles debilidades los sistemas de control, y que estos puedan ser corregidos a tiempo y poder mitigar los riesgos a tiempo. (Aguiar Jara, Labatut Serer, & Busto Contell, 2019)

2.2.12. Factores del riesgo operativo

Estos factores se originan a partir de los procesos internos de la entidad, el objetivo es de poder comunicar a toda la empresa el significado de cada uno de los factores, de manera que se puedan identificar de forma precisa, los factores son los siguientes.

- **Procesos:** el origen del evento es el riesgo que se origina en los procesos cuando se producen fallas, interpretaciones erróneas o una aplicación menos acertada en la organización, de esta manera se comprende que estos procesos representan la estandarización de procedimientos, con el propósito que proporciona un producto de calidad.

- **Personas:** se refiere a la totalidad de personas de la empresa y la necesidad de llevar a cabo una gestión adecuada sobre estos factores para prevenir la ocurrencia de eventos de riesgo debido a la falta de conocimiento del personal. (Llerena, 2023).

2.2.13. Administración del riesgo operativo

Según (Basilea, 1998) sobre la Administración del Riesgo Operacional menciona que, los riesgos que se presentan dentro de una institución son inevitables evitarlos, pero pueden ser minimizados; el Comité de la Basilea sostiene principios que son lineados a buenas prácticas que presta una base sólida para el desarrollo y un marco de referencia para la gestión del riesgo operativo, de acuerdo con las directrices de la Basilea tiene como propósito de mejorar la metodología del riesgo operacional, se enfatiza la necesidad de identificar los factores de riesgo operativo que contribuyen la causa primaria de eventos de riesgo, siendo los procesos, personas, tecnología de la información y los eventos externos.

2.2.14. Tipos de eventos

- **Fraude interno:** Son las pérdidas producidas por actos internos de fraudes, retención indebida de bienes, de las leyes o políticas empresariales, son pérdidas que actúan en dirección a defraudar, y eso implica que la empresa corra el riesgo de fracasar ya que se encuentra involucrada al menos una parte interna de la empresa, esto excluye a los actos de discriminación y los eventos de diversidad.
- **Fraude externo:** son pérdidas ocasionadas por terceros, en la que se quieran apropiarse de los bienes indebidamente o esquivar las leyes.
- **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación a los acuerdos laborales sobre higiene o seguridad en el trabajo, el pago de reclamaciones por daños personales o casos relacionados a discriminación
- **Practica con los clientes, productos y negocios:** Pérdidas que pueden proceder a la interrupción en el negocio y fallos de los sistemas, esto se puede dar por el incumplimiento o negligencia profesional frente a la atención del cliente o también se puede dar por la calidad o reseñas del producto en venta.

- **Daños de activos materiales:** Perdidas que puede haber por desastres naturales y otros eventos que generan daño de activos para la empresa, y que se salen del alcance de los trabajadores
- **Ejecución, entrega y procedimientos:** Errores de los procedimientos en la operación o gestión de los diferentes procesos, al igual que las relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. (Lizarzaburu Bolaños , Barriga , Burneo, & Noriega, 2019)

2.2.15. Medición del riesgo operativo

La medición del riesgo operativo constituye el aspecto más complejo y crucial en el manejo de dicho riesgo. Conforme a la Circular 3/2008 del Banco de España, sección primera, Norma Nonagésima, establece que tres categorías de métodos para la medición, ordenándose desde menor a mayor para sofisticar y sensibilidad al riesgo que son métodos de indicadores básico que también es conocido como BIA (Basic Indicator Approach), método estándar también llamado SA (Standardized Approach), y por último el método de medición avanzado que también se lo conoce como AMA (Advanced Measuremet). (Domínguez, 2014)

2.2.16. Monitoreo de riesgo

Según (Samano 2013), el monitoreo es el proceso que consiste en la evaluación del diseño y operación de los controles por parte del personal indicado y la implementación de las acciones necesarias, las cuales deben ser realizadas en el momento oportuno, este enfoque es aplicable a todas las actividades que se realizan en una organización. Su fiabilidad es garantizar el correcto funcionamiento del sistema y adaptarse a las necesidades y cambio en cada etapa. Algunos autores dicen que la comunicación puede llevarse a cabo de manera transversal en cada etapa, es crucial señalar que una comunicación efectiva en la gestión del riesgo puede mejorar su eficiencia y considerarse como una actividad independiente dentro de la misma gestión. (Lizarzaburu Bolaños , Barriga , Burneo, & Noriega, 2019)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Conceptualización

Estudio: Es el esfuerzo que realizan las personas para desarrollar destrezas y capacidades intelectuales, incorporando, analizando y desarrollando conocimientos mediante diversas técnicas de estudio. (Significados.com, 2019)

Impacto: Es un efecto que un evento o una transacción financiera tiene en el estado financiero de la empresa, en la que el impacto puede ser negativo o positivo, además de una opinión pública por un acontecimiento, en que lo primero causó un impacto. (Real Academia Española, 2019)

Control Interno: El control interno se utiliza para poder representar las operaciones que realiza la empresa, además de ser un conjunto de operaciones, políticas, normas y los planes de organización, en la que tienen como objetivo asegurar la eficiencia, seguridad y orden de las gestiones financiera, contable y administrativa de la empresa. (Gómez, María Celeste; Lazarte Barbeito, Carlos, 2019)

Caja de ahorro: Las cajas de ahorros son de carácter básico y con finalidad social, cuya actividad es de finalidad social; en su principal actividad es de captar fondos reembolsables y realizar préstamos a inversionista o clientes minoristas, pequeñas, y medianas empresas. La labor principal que las cajas de ahorro realizan es que puede centrarse en los depositantes, los propios empleados del banco y los grupos vulnerables, o puede dedicarse a los intereses públicos en el marco de su implementación. (Diccionario Panhispánico del español Jurídico, s.f.)

Créditos: Son prestamos que ofrecen las instituciones financieras a ciertos intereses, además de ser oportunidades para alguna actividad a realizar, estos son como salvavidas económicos que se dan en un determinado tiempo a pagar, es decir una reserva de dinero a disposición para poder adquirirlo cuando sea necesario. (Real Academia Española, 2023).

Eficacia: Hace reseña a utilizar los recursos de mejor forma; es la capacidad de poder alcanzar los objetivos sin importar si se ha dado el mejor uso de los recursos, pero con resultados satisfactorios. (Gestion.pe, 2023)

Eficiencia: Capacidad de conseguir el resultado que se desea o se espera obtener, es decir, poder utilizar la cantidad mínima de un recurso para conseguir el objetivo que se desea obtener. (Delsol, s.f.)

Fraude: Se trata de una actividad ilegal en que los delincuentes causan pérdidas económicas o falsificaciones, sin embargo, estas actividades ilegales pueden obtener robando información de datos o robar datos de identidad. (Tascón, 2023)

Gestión de riesgos operativo: La gestión del riesgo operativo es un enfoque integral para obtener una visión del riesgo que se puede enfrentar una empresa a lo largo de sus labores, y todas las empresas tienen que garantizar una mejora en sus actividades, minimizando los riesgos que pueden ocurrir en la trayectoria. (By Sphera's Editorial Team , 2022)

Impacto: Impresionar, desconcertar a causa de un acontecimiento o noticia. Hacer impacto en alguien o algo. (Real Academia Española, 2023).

Informe de control interno: Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar objetivamente evidencia objetiva para determinar en qué medida se han cumplido las normas de auditoría. (Aparicio, 2023)

2.4. Marco legal

2.4.1. Constitución De La República Del Ecuador (2008)

Registro Oficial 449

TITULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO “ Primero, Principios Generales”

Art. 276- Los objetivos sobre el régimen de desarrollo, que en sus literales 1 y 2 indica sobre la mejora de calidad y esperanza de vida, en la que se aumente la calidad y potencial de la población en el marco de los principios y derechos que establece la constitución. Además, de construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable. (Const., art. 276)

Art. 309, Hace mención sobre el sistema financiero nacional, que se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Const., Art. 309)

Art. 311, Menciona que el sector financiero popular y solidario se compondrá por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo económico popular y solidario. (Const., Art. 311).

2.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Registro Oficial 444

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. (LOEPS, Art.78)

Art. 80.- Disposiciones supletorias. - Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito. (LOEPS, Art.80)

Art. 106.- Transformación. - La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones. (LOEPS, Art.106)

Art. 107.- Canalización de recursos. - Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios (LOEPS, Art. 107).

2.4.3. Código Orgánico Monetario y Financiero

Registro Oficial 442

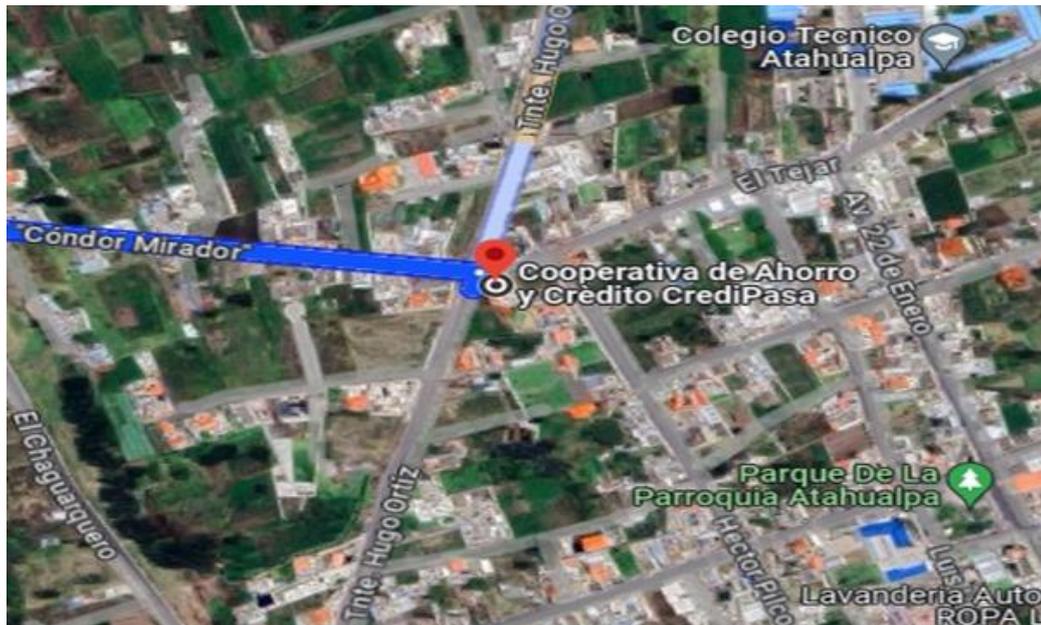
Segundo Suplemento del Registro Oficial 215, 22-XII-2022

Artículo 458.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se forman con aportes económicos de sus socios, en calidad de ahorros, sin que puedan captar fondos de terceros, para el otorgamiento de créditos a sus miembros bajo las regulaciones que expida la Junta, y se inscribirán en el registro correspondiente. Quienes opten por la personería jurídica, observarán para su funcionamiento los requerimientos determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y podrán recibir financiamiento para su desarrollo y fortalecimiento concedidos por entidades públicas, organizaciones de la economía popular y solidaria, entidades de apoyo, cooperación nacional e internacional y en general ser favorecidos con donaciones y subvenciones. (COMYF., Art. 458).

2.5. Georreferencial.

Esta investigación se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, la misma que cuenta con 9 parroquias urbanas y 18 parroquias rurales, dentro de la zona rural se encuentra la parroquia Atahualpa, en la cual está ubicada la Caja de Ahorro CrediPasa, en las Calles: Av. Tent. Hugo Ortiz y Cóndor Mirador esquina.

Figura 1 Ubicación de la caja de ahorro CrediPasa



Nota: Lugar donde se realiza el proyecto de investigación. Obtenido de (Google Maps, 2023).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

3.1.1 Investigación Descriptiva

La utilización de la investigación descriptiva, ya que nos permite realizar un estudio a los fenómenos tal como se han presentado, como es la falta de un estudio de impacto, que después se someterán a la confiabilidad y validez para la comprobación de la hipótesis.

3.1.2 Investigación Bibliográfica

El uso de la investigación bibliográfica permite adquirir información teórica por medio de fuentes bibliográficas, revistas, artículos y demás documentos que tengan relación con las variables de la investigación.

3.1.3 Investigación de Campo

La investigación de campo se ejecutó en las instalaciones de la Caja de Ahorro CrediPasa para recoger información relevante mediante la observación, además de la aplicación de encuestas dirigidas hacia los socios y una entrevista dirigida al señor gerente.

3.2. Enfoque de la Investigación

Esta investigación se llevó a cabo mediante los enfoques cualitativos y cuantitativos.

3.2.1. Enfoque Cualitativo

Se utilizó este enfoque con el fin de realizar un análisis de la información recopilada de la entrevista realizada al gerente y las visitas a la caja de ahorro, mediante las fichas de observación, pues la información será relevante para poder mejorar el estado actual del estudio, que permitirá conocer las causas del por qué la entidad no aplica un adecuado control interno.

3.2.2. Enfoque Cuantitativo

Se utiliza este enfoque de investigación porque analiza la información recogida de las encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro, para trasladar las respuestas a un análisis de los datos numéricos con tabulación, además del uso de gráficas para una mayor comprensión.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Métodos Deductivos

Mediante este método se recolectó información general de la entidad, que ayudó a conocer de forma general la problemática, creando conclusiones que se generan a partir de lo general a lo particular.

3.3.2. Método Inductivo

Este método permitió que la información de los datos recolectados de la encuesta y la observación sean analizadas, permitiendo establecer conclusiones para llegar a sus generalidades, es decir, de lo particular a lo general.

3.4. Técnica e Instrumentos de Recopilación de información

Se emplearon diversas técnicas de obtención de datos como la **entrevista**, la **observación** y la **encuesta** mediante sus respectivos instrumentos: guía de entrevista, ficha de observación y cuestionario.

La **entrevista** al gerente de la caja de ahorro con el fin de recolectar información por medio de una guía de entrevista con base en 10 preguntas abiertas, con el objetivo de recopilar información relacionada con las dos variables, para identificar la falta de un adecuado control interno.

Al visitar el edificio de la entidad, la **técnica de observación** permitió verificar de manera directa el desarrollo de las funciones que cumplen los colaboradores de la entidad, al igual que los servicios que ofrecen, mediante una **ficha de observación**.

Se utilizó una **encuesta** para recopilar criterios sobre el estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo. La encuesta utilizó un **cuestionario** de opciones múltiples con preguntas abiertas y cerradas relacionadas con las variables dependiente e independiente.

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

Para esta investigación, el universo estuvo compuesto por los administrativos, colaboradores y socios de la caja de ahorro CrediPasa.

3.5.2. Población

La población estará compuesta por el gerente y el personal que está con actividades especialmente administrativas financieras de la entidad.

Tabla 3 Nomina de colaboradores de la Cde Ahorro CrediPasa

| Nombre | Cargo | Nº | Técnica de recolección |
|--------------------------------------|------------------------------|----|------------------------|
| Lagua Tobón Fabian Gustavo | Gerente | 1 | Entrevista |
| Chasi Pullutasig Sandra Maribel | Contadora | 1 | Encuesta |
| Chango Aguayo Edgar Filiberto | Asesor 1 | 1 | Encuesta |
| Llumitasig Ayachipo Myriam Elizabeth | Asesor 2 | 1 | Encuesta |
| Maisanche Dígalo Ricardo Fabian | Asesor 3 | 1 | Encuesta |
| Tenelema Moposita Silvia Elizabeth | Atenc. Cliente | 1 | Encuesta |
| Jiménez Ortega Erika Daniela | Asesor 4 | 1 | Encuesta |
| Chango Aguayo Claudio Alejandro | Asesor 5 | 1 | Encuesta |
| Altamirano Camino Raquel Estefanía | Archivos/proceso de créditos | 1 | Encuesta |
| Tenelema Moposita Danilo Vladimir | Marketing | 1 | Encuesta |
| Total | | | 10 |

Fuente: *Elaborado por Caja de Ahorro CrediPasa.*

3.5.3. Muestra

No se calcula la muestra porque se aplica a toda la población.

3.5.4. Procedimiento de la información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, fue necesario procesar los datos de las encuestas para tabular y emitir los gráficos estadísticos por medio de la aplicación informática Microsoft Excel. Para realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

En el siguiente proyecto de investigación se tomará en cuenta la herramienta Microsoft Word y Microsoft Excel debido a las funciones múltiples que ayudan a procesar información de manera clara y rápida como cuadros y figuras, de la misma manera, recalcar que dentro de esta investigación se utilizarán métodos e instrumentos y técnicas que brindan asistencia en la investigación.

Otra herramienta que se utilizará es Google Formularios, dicha herramienta ayudará a crear encuestas o cuestionarios desde el navegador web, por medio de esta se podrá ver los resultados al instante, en el momento en que se envían, y organizarlos en gráficos para consultarlos de manera rápida y práctica.

CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de la entrevista

4.1.1. Entrevista aplicada al gerente

Una vez realizada la entrevista con el gerente, se pudo determinar que el estudio de impacto de control interno en la gestión de riesgo operativo es importante para mejorar el funcionamiento de la organización, además como son los procesos internos, además, señaló que al no contar con supervisión directa de la SEPS presenta ventaja como desventaja, por el lado positivo, la institución no está obligada a presentar informes de manera mensual, lo que significa ahorro en costos operativos. Sin embargo, esta falta de control externo también conlleva riesgos significativos, ya que no cuentan con un ente regulador que supervise y mitigue posibles amenazas que pondrían en peligro a la estabilidad financiera de la institución.

Adicionalmente, el entrevistado señaló que con el transcurso del tiempo han logrado mejorar su control interno, inicialmente, este se llevaba a cabo de manera empírica, lo que resultó en un desorden económico y administrativo. Como respuesta a esta situación, implementaron controles más rigurosos, especialmente en áreas como caja, en que se establecieron los arqueos de caja, en créditos, revisión de documentación, también de las papeletas que les ayuda en la confirmación de los depósitos, para optimizar errores de un mal depósito a una cuenta desconocida, en que también ayuda como respaldo.

También destacó la importancia del control interno cuando una caja de ahorro crece; sin embargo, en la actualidad, aún no sienten la necesidad de implementarlo, ya que consideran que la institución sigue siendo de tamaño reducido, igualmente dio a conocer que la documentación de las actividades que realizan llevan registrada mediante actas, lo que permite que el consejo de vigilancia interno verifique y revise si se está procediendo de manera adecuada, como son los procesos de créditos, inversiones en que todo esté documentado y archivado en sus respectivas carpetas.

El entrevistado indica la necesidad de implementar manuales y documentar todos los procedimientos para mantener un mecanismo de control adecuado, ya que es fundamental para detectar vulnerabilidades y mitigar riesgos en la organización. También reconocen la importancia de la capacitación continua y evaluaciones periódicas para mantener las actividades de control. En términos de objetivos futuros, visualizan aumentar sus activos financieros, reducir gastos innecesarios, generar más ganancias y continuar con sus contribuciones sociales.

4.2. Análisis de la ficha de observación

Por medio de la observación, se pudo constatar que la Caja de Ahorro CrediPasa posee un amplio lugar donde cuentan con un espacio de servicio al cliente donde se realizan los asesoramientos de créditos, además de una estación de trabajo para caja donde se realizan los pagos o retiro de dinero y para contabilidad, además de contar con una sala de reuniones y dos oficinas, una del gerente y otra del jefe de inversión general.

Además, se observó que dentro de la caja de ahorro lleva detalladas las actividades mediante actas, las que se presentan de manera mensual durante reuniones, donde se informa sobre el progreso y los cambios que se efectúan dentro de la institución; así mismo, el personal interno está conformado por 10 personas, distribuidas en diferentes áreas con los siguientes roles: gerente, contadora, atención al cliente, marketing, cinco asesores, y una persona en archivos/procesos de créditos.

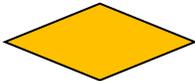
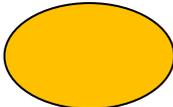
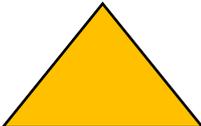
El estudio de la encuesta permitió la constatación de la presencia de conocimientos en materia de control interno y gestión de riesgo operativo entre los encuestados, quienes a su vez identificaron la necesidad de instaurar un control interno apropiado.

Por último, desde su inicio hasta la actualidad, la caja de ahorro a experimentado un notable crecimiento, impulsado por una serie de cambios significativos como es el mejoramiento en el área de créditos, el proceso de la recaudación de caja, entre otros donde brindan confiabilidad a socios y clientes.

4.2.1. Diagrama de flujo del proceso de crédito.

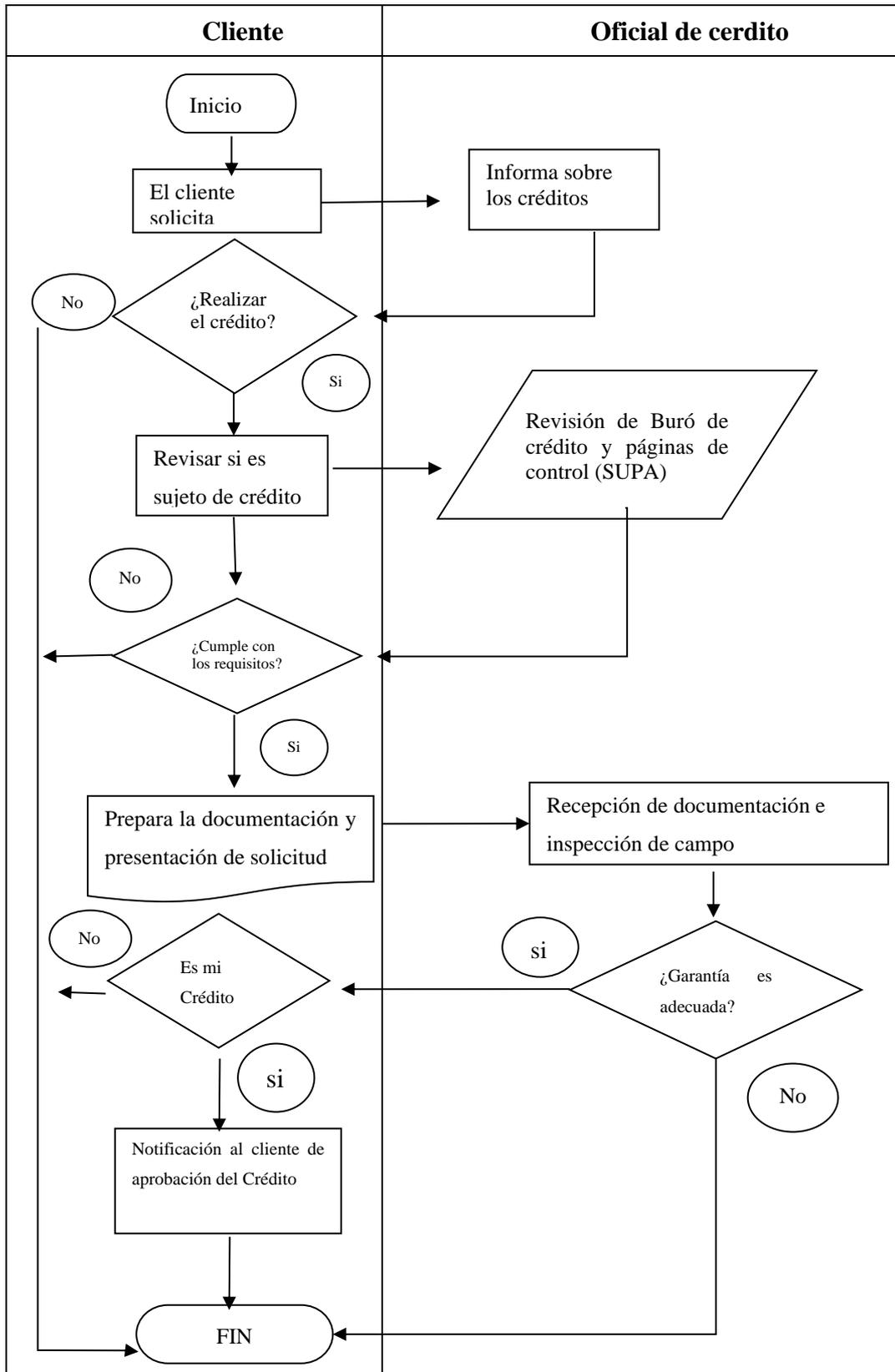
El diagrama de flujo de procesos es una representación gráfica de la secuencia de pasos útiles, dentro de las funciones de crédito de la entidad. Se ha graficado de acuerdo al siguiente flujo de procesos:

Tabla 4 Simbología de Diagrama de Flujo

| Simbología | Significado |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Terminador: Inicio y fin de un proceso. |
|  | Proceso: Actividad o tarea llevada a cabo. |
|  | Decisión: Puntos en que se toman decisiones, sí o no. (decisión/ bifurcación) |
|  | Datos: Entrada/salida de información necesaria para alimentar una actividad o de apoyo. |
|  | Conector: conexión con otros procesos independientes que en algún momento se relacionan. |
|  | Documento: Hace referencia a generar o consultar un documento en específico. |
|  | Línea de flujo: Muestra el orden o dirección de los procesos. |
|  | Archivo temporal: Indica que se guarda un documento durante un periodo establecido |

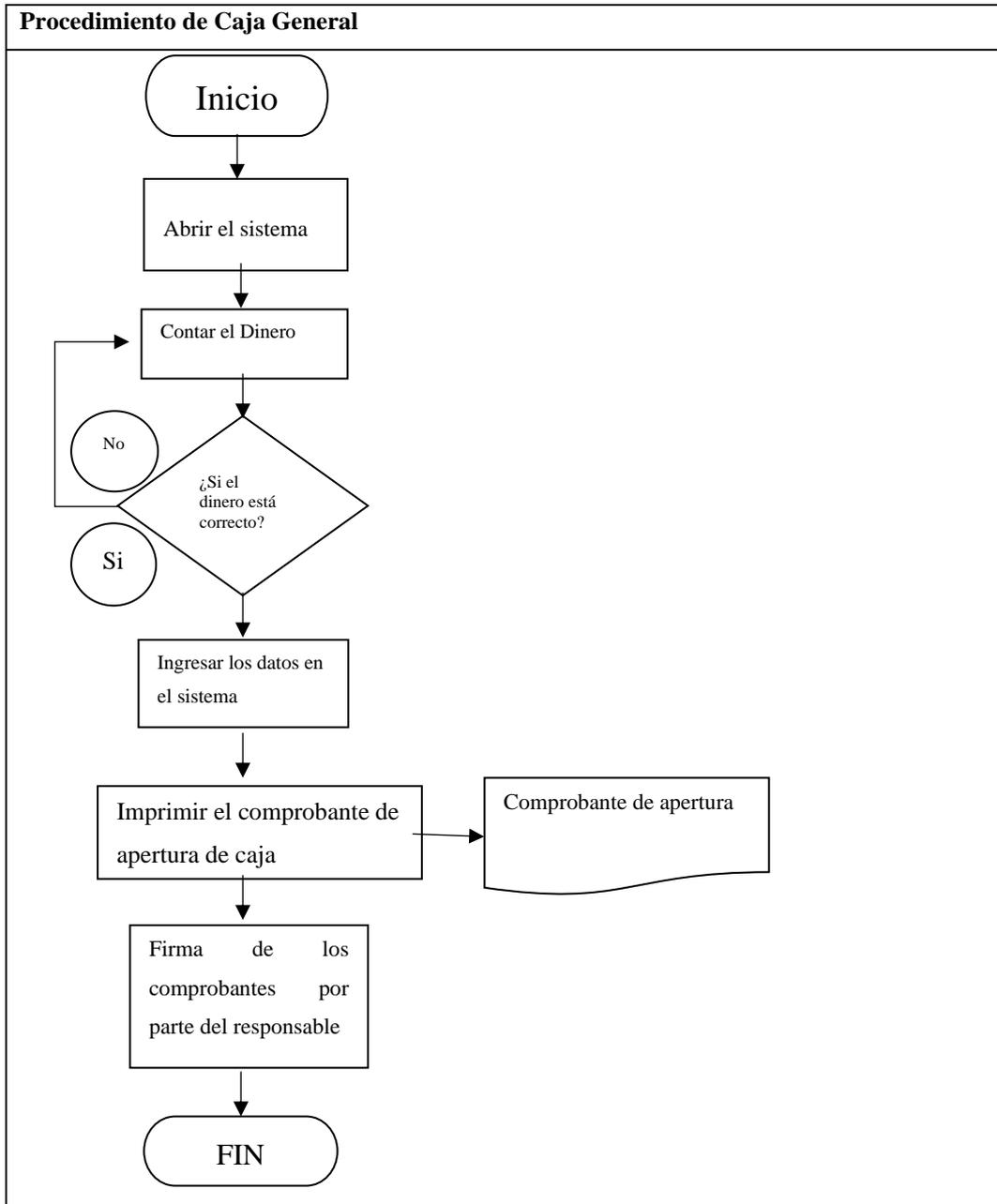
Nota: Elaborado por las autoras

Tabla 5 *Flujograma para revisar la solicitud de crédito*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Tabla 6 *Flujograma de procedimiento de caja general*



Nota: *Elaborado por las autoras*

4.3. Encuesta

4.3.1. Resultado de la aplicación de la encuesta

4.3.1.1. Encuesta aplicada a los colaboradores de la caja de ahorro CrediPasa.

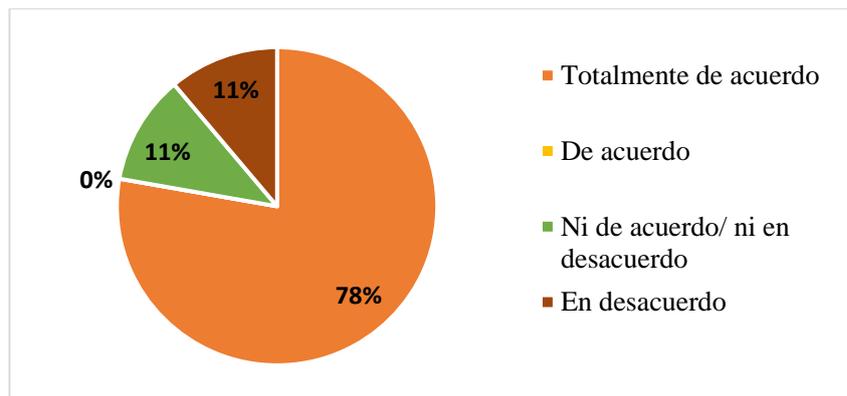
Pregunta 1. Indique ¿Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa?

Tabla 7 Reconocer el estudio de impacto del control

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 78% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | 1 | 11% |
| En desacuerdo | 1 | 11% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 1 Reconocer el estudio de impacto del control



Nota: Elaborado por las autoras.

Análisis e interpretación:

Se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de riesgo operativo, mientras que un porcentaje mínimo no está de acuerdo y un porcentaje similar a este último ni de acuerdo ni desacuerdo.

Interpretación: Esto nos indica que un estudio de impacto es importante para la organización, ya que permitirá comprender de forma exhaustiva el estado de la gestión de riesgo dentro de la misma.

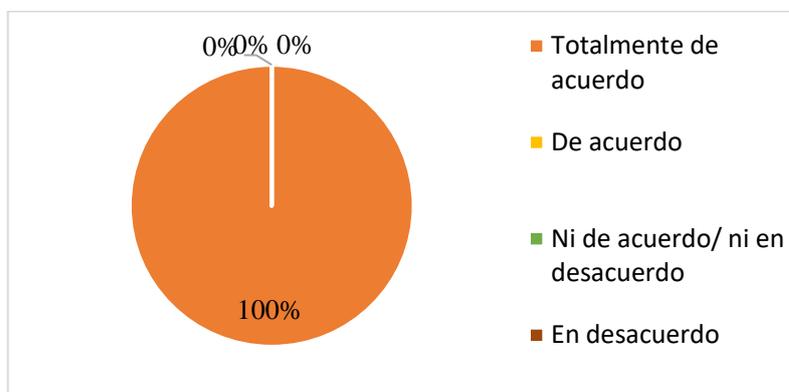
Pregunta 2. ¿Cree que el control interno contribuye de manera eficiente en las funciones internas de la entidad?

Tabla 8 Contribución del control interno

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 2 Contribución del control interno



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Como resultado obtenido, se demostró que todos los trabajadores están totalmente de acuerdo en que el control interno contribuirá de manera eficiente en las funciones internas de la entidad.

Interpretación: Esto quiere decir que al realizar un adecuado control interno ayudará eficazmente a que la entidad pueda llevar sin problemas y sin errores significativos sus funciones internas.

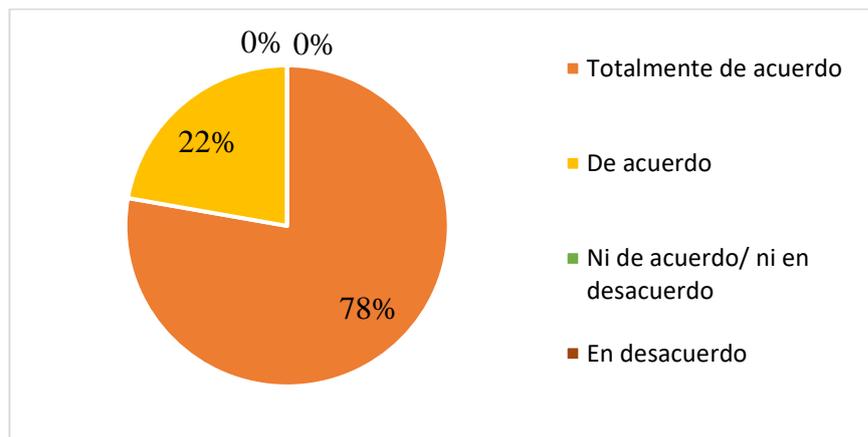
Pregunta 3. ¿Considera usted que el control interno ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad?

Tabla 9 *Mejoramiento de la entidad*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 78% |
| De acuerdo | 2 | 22% |
| Ni de acuerdo/ni en desacuerdo | | 0% |
| En desacuerdo | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 3 *Mejoramiento de la entidad*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

La mayor cantidad de los encuestados creen que el control interno sí ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad; sumado al porcentaje que está de acuerdo con lo manifestado anteriormente.

Interpretación: Esto afirma que el control interno puede tener un impacto positivo en las funciones de la caja de ahorro y así reduciendo la posibilidad de errores y fraudes.

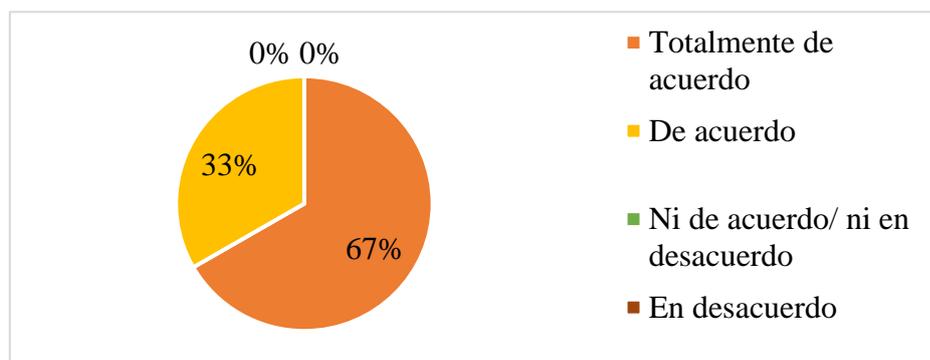
Pregunta 4. ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportará a los resultados reales de la entidad?

Tabla 10 *Aportación del control interno*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 67% |
| De acuerdo | 3 | 33% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | | 0% |
| En desacuerdo | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta realizada

Figura 4 *Aportación del control interno*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

La totalidad de encuestados mencionan que están entre totalmente de acuerdo y de acuerdo, en que el estudio de impacto del control interno aportará en los resultados reales de la entidad.

Interpretación: Esto nos da a conocer que, al realizar un estudio de impacto del control interno, será beneficioso para la obtención de resultados precisos para la organización, ya que ayudaría a identificar y evaluar la eficiencia del control interno de la caja de ahorro.

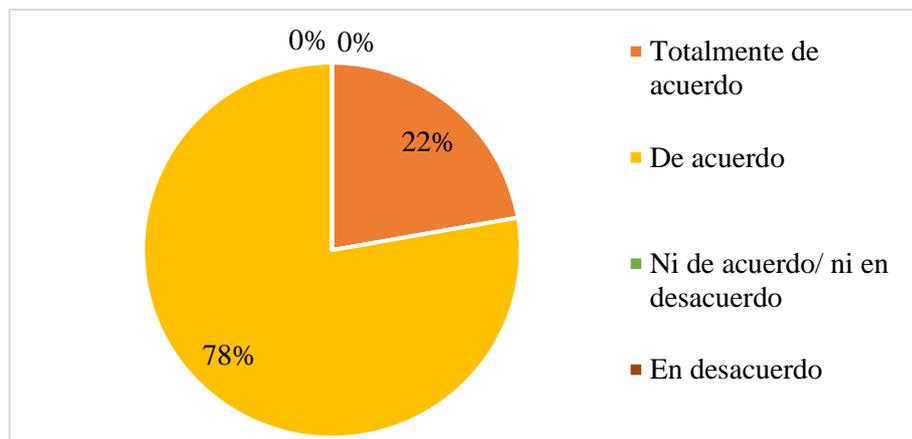
Pregunta 5. Puede indicarnos, ¿La realización del estudio de impacto de un control interno permitirá conocer los servicios que la caja de ahorro realiza con los socios?

Tabla 11 *Actividades de desarrollo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 22% |
| De acuerdo | 7 | 78% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | | 0% |
| En desacuerdo | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 5 *Actividades de desarrollo*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, la mayor cantidad menciona que están de acuerdo que el realizar un estudio de impacto de un control interno ayudará a conocer los servicios que desarrolla la institución con los socios, lo que se ve corroborado por el porcentaje que está totalmente de acuerdo con la afirmación anterior.

Interpretación: El control interno es importante para conocer los servicios que la institución desarrolla con sus socios y un estudio de impacto del control interno puede proporcionar información valiosa en este sentido.

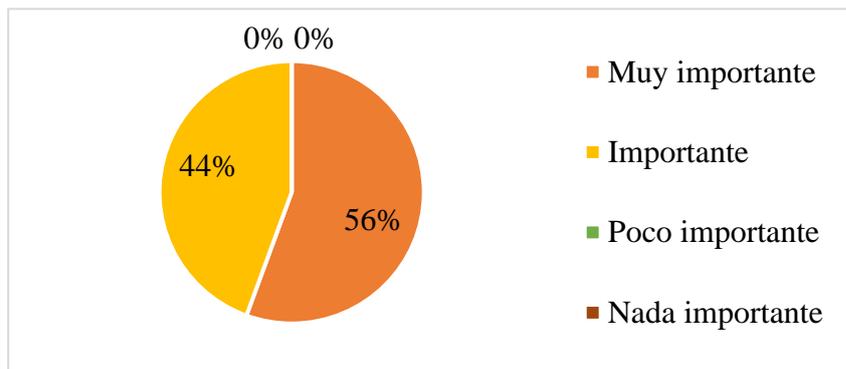
Pregunta 6. ¿Qué importancia cree que tiene la gestión de riesgo operativo para una caja de ahorro?

Tabla 12 *Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy importante | 5 | 56% |
| Importante | 4 | 44% |
| Poco importante | | 0% |
| Nada importante | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras a partir de la encuesta realizada.*

Figura 6 *Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Se evidencia que la totalidad de los colaboradores de la entidad reconoce la importancia de la gestión de riesgo operativo y muy necesario dentro de la caja de ahorro.

Interpretación: Se considerará que la gestión del riesgo operativo es importante dentro de una caja de ahorros para la prevención de pérdidas financieras, la protección de los datos de los clientes, la garantía del cumplimiento de la normativa y el fomento de una cultura de concienciación y mitigación del riesgo.

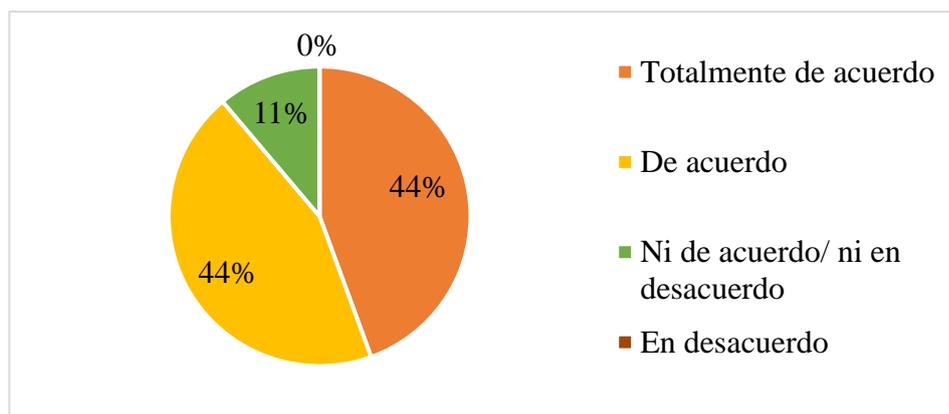
Pregunta 7. ¿Considera usted que la Caja de Ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativos donde puedan ser detectados a tiempo las irregularidades?

Tabla 13 *Detección de los riesgos operativos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 44% |
| De acuerdo | 4 | 44% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | 1 | 11% |
| En desacuerdo | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 7 *Detección de los riesgos operativos*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Los resultados demuestran que en su totalidad los encuestados han considerado estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la caja de ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativo para que puedan ser detectadas a tiempo las irregularidades.

Interpretación: Lo que comprueba que una gestión eficaz del riesgo operativo ayudará a detectar y denunciar irregularidades o incumplimientos de los procedimientos establecidos y así poder tomar medidas correctivas a tiempo.

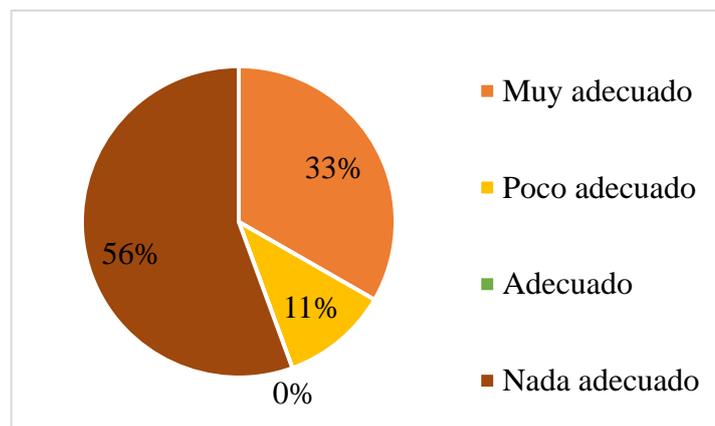
Pregunta 8. ¿Mantiene la caja de ahorro un proceso adecuado de identificación de riesgo operativo?

Tabla 14 *Proceso adecuado del riesgo operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Muy adecuado | 3 | 33% |
| Poco adecuado | 1 | 11% |
| Adecuado | | 0% |
| Nada adecuado | 5 | 56% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 8 *Proceso adecuado del riesgo operativo*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

La gran mayoría de los encuestados nos indican que no es adecuado el proceso de identificación de riesgo operativo, apenas un porcentaje menor indica que es adecuado.

Interpretación: Estos resultados confirman que la institución no cuenta con un adecuado proceso de identificación de los riesgos operativos, lo cual podría provocar pérdidas o interrupciones en sus operaciones.

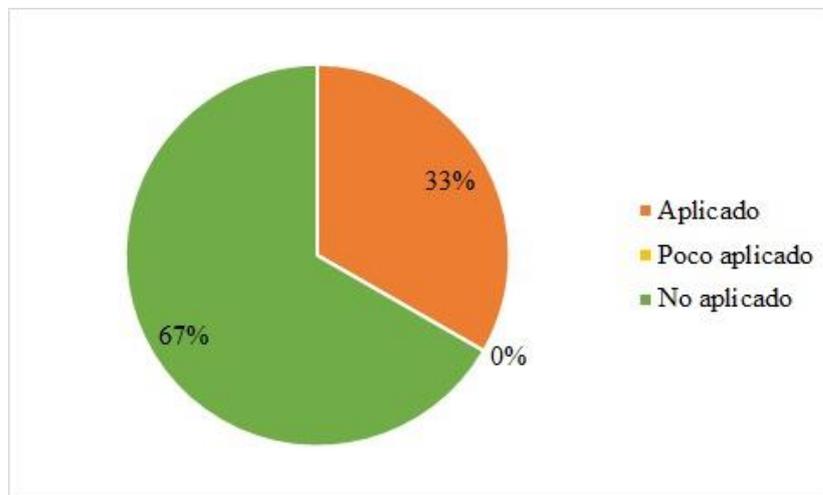
Pregunta 9. ¿Considera usted que han aplicado alguna estrategia de mitigación para abordar los riesgos operativos dentro de la caja de ahorro?

Tabla 15 *Mitigación de Riesgos Operativos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Aplicado | 3 | 33% |
| Nada Aplicado | 0 | 0% |
| No aplicado | 6 | 67% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 9 *Mitigación de Riesgos Operativos*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Según los resultados, la mayor parte de los encuestados respondieron que no han aplicado estrategia de mitigación de riesgos, mientras que una pequeña parte respondió que sí se ha aplicado.

Interpretación: Esto sugiere que no se han aplicado suficientes estrategias de mitigación en la caja de ahorro para afrontar los riesgos operativos.

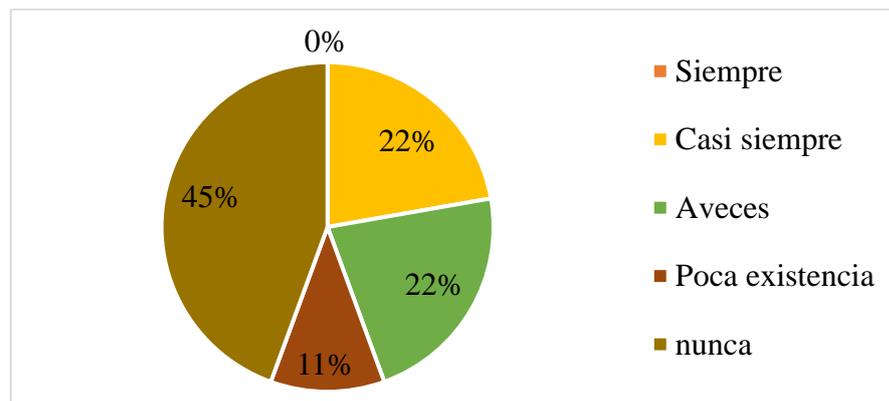
Pregunta 10. ¿Existen revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo para evaluar su eficacia?

Tabla 16 *Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | | 0% |
| Casi siempre | 2 | 22% |
| A veces | 2 | 22% |
| Poca existencia | 1 | 11% |
| Nunca | 4 | 44% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 10 *Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

En base a los resultados se observa que el mayor porcentaje menciona que no existen revisiones periódicas de los procesos internos de la gestión de riesgo operativo para evaluar su eficiencia; sin embargo, existe contradicción en la información porque hay personal que opina totalmente lo contrario, aunque en porcentaje menor.

Interpretación: Los resultados indican que la entidad necesita realizar revisiones periódicas de los procesos internos de gestión de riesgos, ya que existe contradicción en lo manifestado por los encuestados, para mejorar la eficacia.

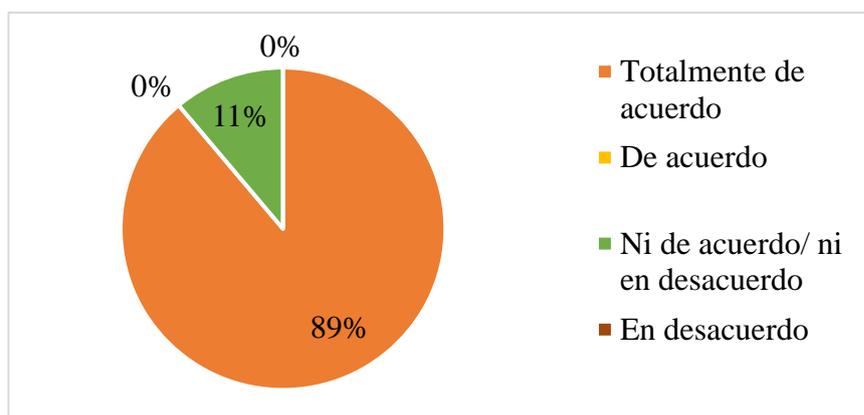
Pregunta 11. ¿Crees usted que al no contar con una buena gestión de riesgo operativo la caja de ahorro es más vulnerable?

Tabla 17 Buena Gestión de riesgo operativo

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 89% |
| De acuerdo | | 0% |
| Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo | 1 | 11% |
| En desacuerdo | | 0% |
| TOTAL | 9 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 11 Buena Gestión de riesgo operativo



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Según los resultados de la encuesta, nos indican que la mayor parte del personal está de acuerdo con que al no contar con una adecuada gestión de riesgo operativo la caja de ahorro es más vulnerable y un porcentaje mínimo no está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Interpretación: Esto demuestra que es necesaria una buena gestión de riesgo operativo en la entidad, ya que podría exponer a la caja de ahorro a riesgos que afectaran su estabilidad financiera. Por el desconocimiento del tema.

4.3.1.2. Encuesta aplicada a los socios

Resultados de la Encuesta aplicada a los socios

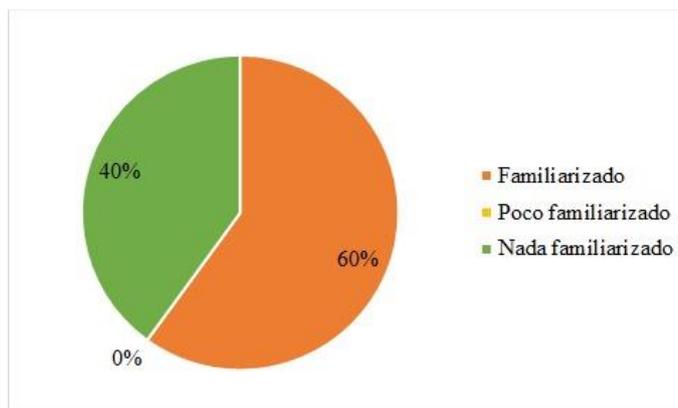
Pregunta 1. Tiene conocimiento sobre: ¿Qué es un estudio de impacto del control interno?

Tabla 18 *Conocimiento de Estudio de Impacto de Control Interno*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| Familiarizado | 12 | 60% |
| Poco Familiarizado | 0 | 0% |
| Nada familiarizado | 8 | 40% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 12 *Conocimiento de Estudio de Impacto de Control interno*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Tras la encuesta llevada a cabo entre socios y clientes, se pudo conocer que la mayor parte de los encuestados tienen conocimientos sobre el estudio de impacto del control interno, aunque también existe una parte significativa que aún desconoce sobre este tema.

Interpretación: A partir de la información recopilada en la encuesta de los socios y clientes, se ha constatado la importancia y necesidad de realizar un estudio de impacto para dar a conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro.

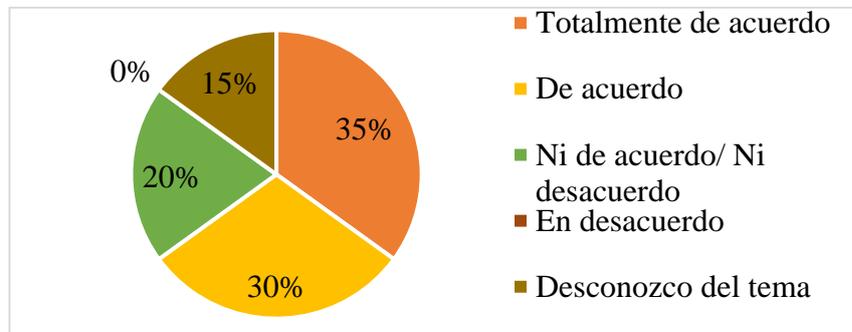
Pregunta 2. Indique ¿Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa?

Tabla 19 Reconocer el estudio de impacto del control interno

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| De acuerdo | 6 | 30% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 4 | 20% |
| En desacuerdo | | 0% |
| Desconozco del tema | 3 | 15% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 13 Reconocer el estudio de impacto del control interno



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Gracias a la encuesta dirigida a los socios y clientes de la Institución Financiera, se obtuvo un resultado favorable sobre el estudio de impacto ayudará a conocer el estado en que se encuentra la entidad, pero también existe una minoría de personas que no están del todo de acuerdo sobre esta temática.

Interpretación: Gracias a los resultados de la encuesta, nos dio a conocer que los socios tienen interés en estar informados sobre el impacto de control interno, ya que permitirá conocer el estado de la gestión de la caja CrediPasa, pero también existe una parte de personas que no están en su totalidad a favor sobre este estudio, ya que podrían tener sus propios criterios.

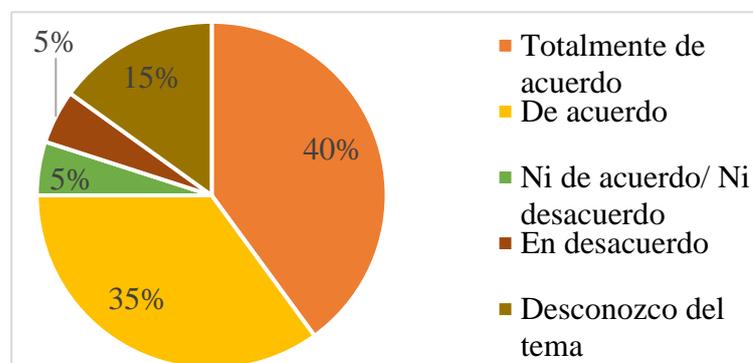
Pregunta 3. ¿Cree que el control interno contribuye de manera eficiente en las funciones internas de la entidad?

Tabla 20 *Contribución del Control Interno*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 40% |
| De acuerdo | 7 | 35% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 1 | 5% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Desconozco del tema | 3 | 15% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 14 *Contribución del Control Interno*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Según la respuesta de los encuestado, se puede observar que en su mayoría están de acuerdo con que el control interno contribuye de manera eficiente en las funciones de la entidad, pero también existe un porcentaje mínimo que no está en acuerdo con esta temática dirigida a la entidad.

Interpretación: A partir de los resultados obtenidos, se puede reducirse que mantener un buen control interno contribuirá eficazmente en las funciones de la caja de ahorro, pero también existe un porcentaje que se puede considerar que tiene otras opiniones neutrales o tiene un desconocimiento con respecto a esta temática. Pero hay que tomar en cuenta que al aplicar el control interno de forma positiva se obtendrán procedimientos para un óptimo funcionamiento.

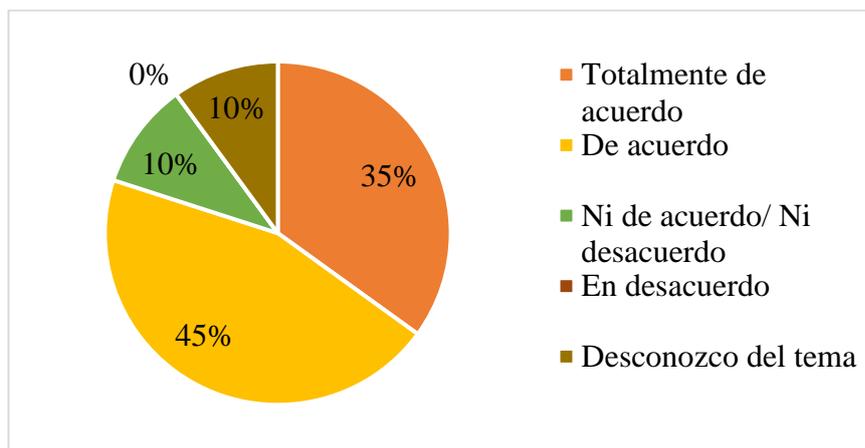
Pregunta 4: ¿Considera usted que el control interno ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad?

Tabla 21 *Mejoramiento del control interno*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| De acuerdo | 9 | 45% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 2 | 10% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Desconozco del tema | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 15 *Mejoramiento del control interno.*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Gracias a los datos obtenidos se pudo observar que una proporción superior está de acuerdo en que un control interno ayuda a mejorar el funcionamiento de la entidad, pero también existe una minoría de encuestados que no están de acuerdo ni desacuerdo y desconocen sobre esta temática.

Interpretación: Con esto se pudo conocer que el control interno es muy importante para un buen funcionamiento y por ende debe ser realizado de una forma correcta.

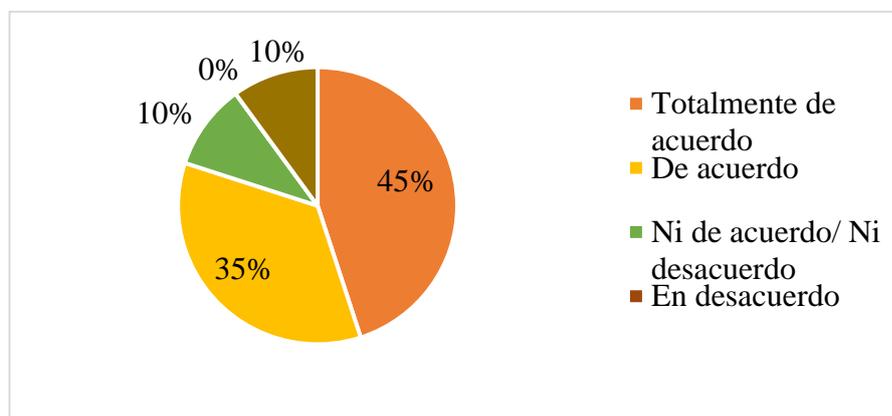
Pregunta 5: ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportará a los resultados reales de la entidad?

Tabla 22 Aportación en los resultados

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 45% |
| De acuerdo | 7 | 35% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 2 | 10% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Desconozco del tema | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 16 Aportación en los resultados



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Con los datos obtenidos sobre el aporte que da el control interno en resultados reales a la entidad, se obtuvo un mayor porcentaje de personas que están de acuerdo sobre lo que aporta el estudio de impacto del control interno, pero también se encontró una minoría de encuestados que no están en su totalidad de acuerdo y otra parte que desconoce sobre esta temática.

Interpretación: Con estos resultados se pudo constatar el interés de la situación real de la entidad por parte de los socios y cliente.

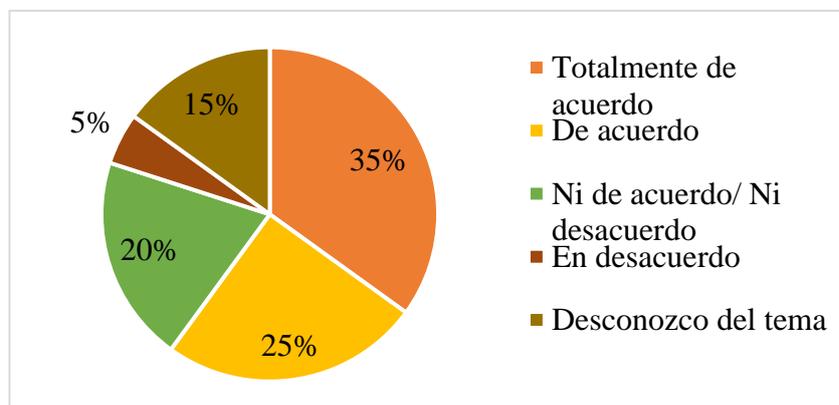
Pregunta 6. ¿Puede indicarnos, la realización del estudio de impacto de un control interno permitirá conocer los servicios que la caja de ahorro realiza con los socios?

Tabla 23 *Actividades de desarrollo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| De acuerdo | 5 | 25% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 4 | 20% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Desconozco del tema | 3 | 15% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 17 *Actividades de desarrollo*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Las personas encuestadas en su mayor parte están totalmente de acuerdo con que el control interno permite conocer las actividades de la institución, pero también existe un porcentaje significativo de que no están claros, otros en desacuerdo y, por último, los que desconoces sobre esta temática.

Interpretación: Estos datos revelan que es importante el dar a conocer las actividades que desarrolla la institución a sus socios, ya que existen personas que no están bien claras sobre esta importancia del control interno dentro de la caja de ahorro CrediPasa.

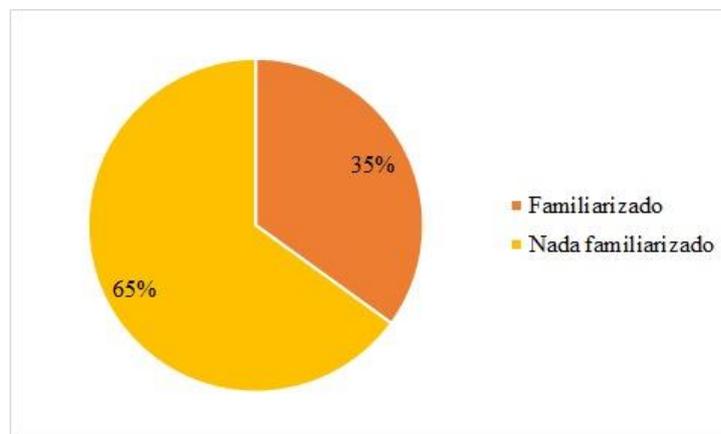
Pregunta 7. Tiene conocimiento sobre: ¿Lo que es riesgo operativo dentro de una caja de ahorro?

Tabla 24 *Conocimiento de los socios del Riesgo Operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Familiarizado | 7 | 35% |
| Nada Familiarizado | 13 | 65% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras partir de la encuesta realizada*

Figura 18 *Conocimiento de los socios del Riesgo Operativo*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Según los resultados, se ha observado que la mayor parte de los socios admitieron no tener un conocimiento sobre el riesgo operativo en la Institución Financiera. Por otro lado, en menor porcentaje afirmó tener conocimiento sobre la gestión de riesgos operativos.

Interpretación: Al conocer los datos estadísticos nos damos cuenta que los socios y clientes no tienen el conocimiento de los posibles riesgos que puede llegar a tener una entidad y las consecuencias de las mismas, en la cual puede ser por falta de información en la que la institución debería hacer más énfasis sobre lo que son los riesgos operativos y lo que podría pasar si no se lleva un buen funcionamiento interno.

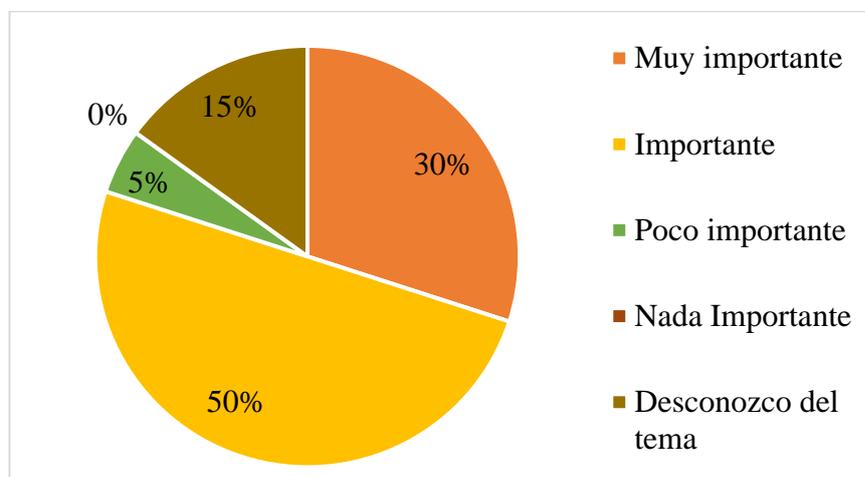
Pregunta 8. ¿Qué importancia cree que tiene la gestión de riesgo operativo para una caja de ahorro?

Tabla 25 *Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Muy importante | 6 | 30% |
| Importante | 10 | 50% |
| Poco importante | 1 | 5% |
| Nada Importante | 0 | 0% |
| Desconozco del tema | 3 | 15% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 19 *Importancia de la Gestión de Riesgo Operativo*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Según los resultados, sostienen la mayor parte de los encuestados que la gestión de riesgos es importante dentro de la caja de ahorro, mientras que una minoría de personas toman con menos importancia y desconocen del tema y la importancia que este tiene.

Interpretación: Gracias a dichos resultados se puede identificar que sí existe un conocimiento sobre la importancia que tiene el riesgo operativo dentro de una institución financiera, pero también hay encuestados que tienen una opinión diferente sobre la temática; esto podría ser por el desconocimiento de la temática.

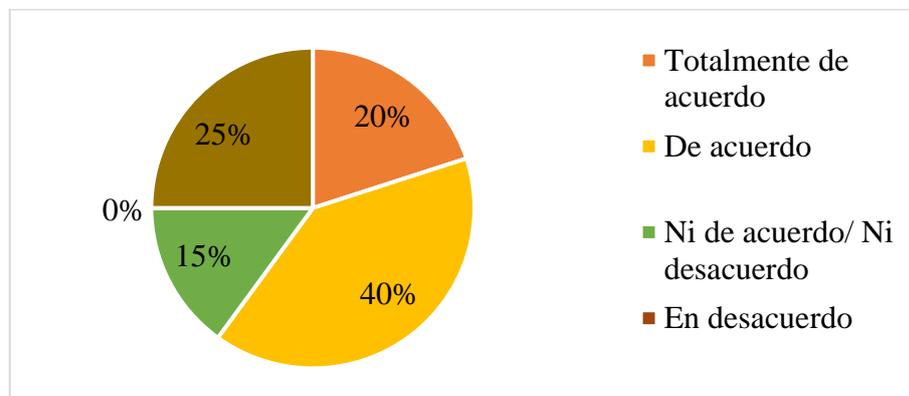
Pregunta 9. ¿Considera usted que la Caja de Ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativos donde puedan ser detectados a tiempo las irregularidades?

Tabla 26 *Detección de los riesgos operativos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 20% |
| De acuerdo | 8 | 40% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 3 | 15% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Desconozco del tema | 5 | 25% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 20 *Detección de los riesgos operativos*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Los socios y clientes encuestados en la Caja de Ahorro están de acuerdo en que existe una buena gestión de riesgo operativo en la que se puedan detectar las irregularidades existentes, seguido con ni de acuerdo/ ni desacuerdo en que la gestión de riesgos que ha venido realizando hasta la actualidad sea adecuada para la detección de irregularidades a su debido tiempo y finalmente una pequeña parte de los socios anuncia que desconoce sobre el tema.

Interpretación: Se refleja que existe un déficit de poca comunicación de parte de la entidad hacia los socios, porque existe una cantidad significativa que desconocen del estado de la caja de ahorro CrediPasa con respecto a los riesgos operativos, que podrían tener y no detectar a tiempo.

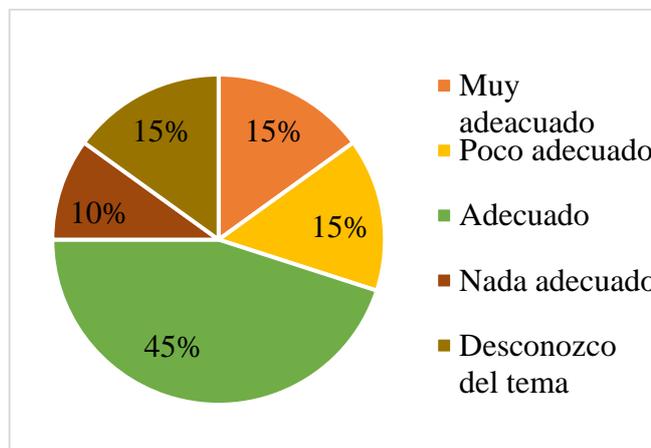
Pregunta 10. ¿Mantiene la caja de ahorro un proceso adecuado de identificación de riesgo operativo?

Tabla 27 *Proceso adecuado del riesgo operativo*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|-------------|
| Muy adecuado | 3 | 15% |
| Poco adecuado | 3 | 15% |
| Adecuado | 9 | 45% |
| Nada adecuado | 2 | 10% |
| Desconozco del tema | 3 | 15% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 21 *Proceso adecuado del riesgo operativo*



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

En la encuesta aplicada se pudo conocer que los socios tienen según su criterio que la empresa mantiene un adecuado proceso de identificación de riesgos operativos, pero también hubo una parte significativa que no están de acuerdo y desconocen del tema.

Interpretación: Con los datos obtenidos durante la encuesta se pudo observar que los encuestados tienen opiniones diferentes sobre cómo es la administración interna de la empresa, en la cual la caja de ahorro deberá tomar en cuenta sobre esta los procesos de identificación de riesgos operativos dentro de la entidad.

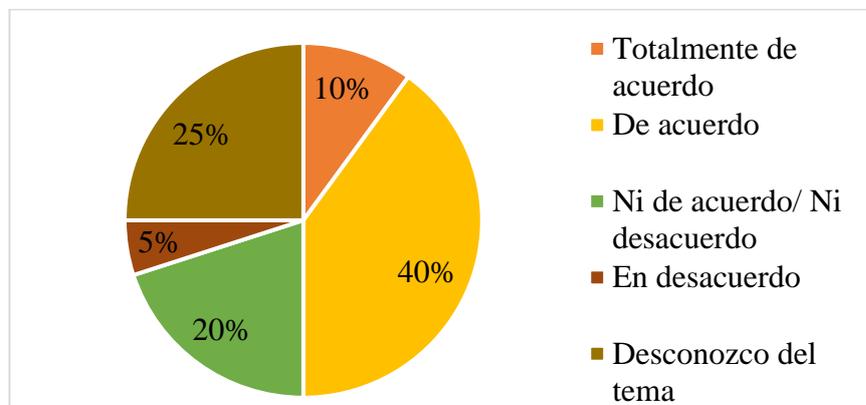
Pregunta 11. ¿Considera usted que han aplicado alguna estrategia de mitigación para abordar los riesgos operativos dentro de la caja de ahorro?

Tabla 28 *Mitigación de riesgos Operativos*

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10% |
| De acuerdo | 8 | 40% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 4 | 20% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Desconozco del tema | 5 | 25% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: *Elaborado por las autoras*

Figura 22 *Mitigación de Riesgo Operativo*



Nota: *Elaborado por las autoras*

Análisis e interpretación:

Tras la encuesta realizada, se pudo observar que las opiniones están divididas sobre si la empresa aplica alguna estrategia de mitigación de riesgo operativo dentro de la caja de ahorro, en la cual la mitad de los encuestados tienen el criterio de que la caja de ahorro sí mantiene estrategias, mientras que la otra mitad se resumen en que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, que no están de acuerdo y que desconocen de la temática.

Interpretación: Con los datos obtenidos, se puede conocer que la caja de ahorro CrediPasa da a conocer que no mantiene estrategia de mitigación de riesgos totalmente aplicada, ya que hubo varios criterios de los socios en que se pudo notar una diferencia de opiniones de los encuestados.

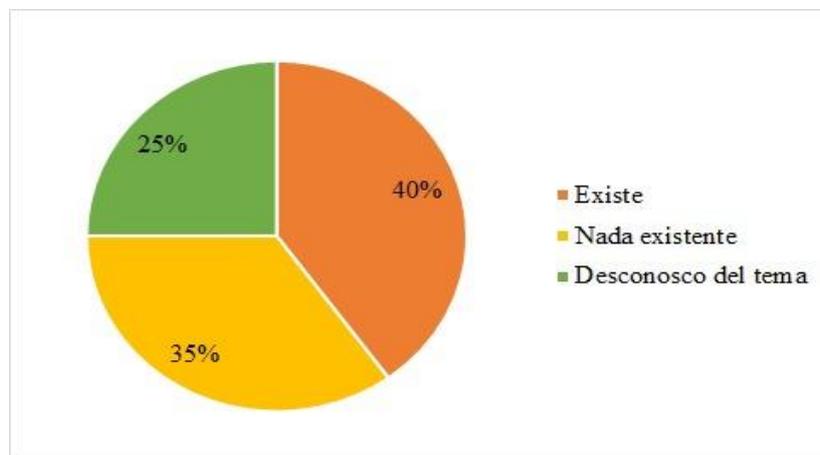
Pregunta 12 Cree usted que ¿Existen revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo para evaluar su eficacia?

Tabla 29 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativos

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|-------------|
| Existen | 8 | 40% |
| Nada existente | 7 | 35% |
| Desconozco del tema | 5 | 25% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 23 Revisión de los procesos internos a la gestión de riesgos operativo



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis e interpretación:

Las respuestas que dieron a conocer los socios sobre la existencia de revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo en su mayoría fueron respuestas negativas además del desconocimiento que tienen, pero sí hubo una parte de socios que mencionaron que sí existen revisiones periódicas sobre los procesos en la caja de ahorro CrediPasa.

Interpretación: Con los datos obtenidos se pudo conocer que las revisiones sobre los riesgos operativos en su mayoría fueron negativas, en lo cual puede ser que se obtuvieron estos resultados debido a que no están totalmente informados de las operaciones que realiza la caja de ahorro o son socios que no están al tanto o desconocen del tema.

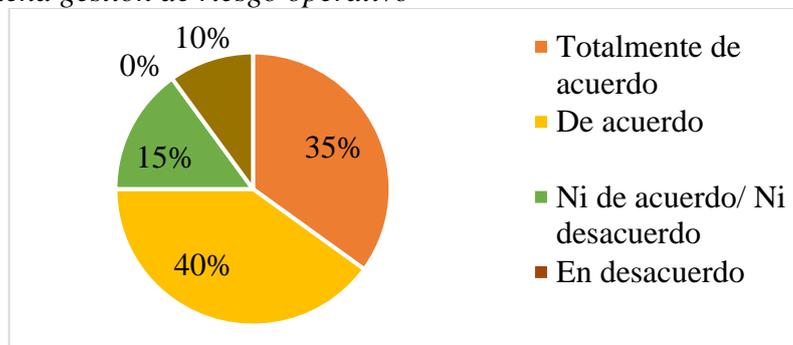
Pregunta 13. ¿Crees usted que al no contar con una buena gestión de riesgo operativo la caja de ahorro es más vulnerable?

Tabla 30 Buena gestión de riesgo operativo

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| De acuerdo | 8 | 40% |
| Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo | 3 | 15% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Desconozco del tema | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 24 Buena gestión de riesgo operativo



Nota: Elaborado por las autoras

Análisis:

Según los datos obtenidos, se puede observar que en su mayoría están de acuerdo que es bueno contar con una buena gestión de riesgos operativos dentro de la institución financiera, pero también hubo una minoría de socios que no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre este tema y el desconocimiento de la misma.

Interpretación:

Las cajas de ahorro suelen ser objetivo de estafadores y ciberdelincuentes que tratan de explotar cualquier vulnerabilidad del sistema, lo que puede provocar pérdidas para los clientes y la organización, en la cual los socios tienen conciencia que al tener una buena gestión de riesgo operativo se pueden disminuir los posibles fraudes que puede tener la caja de ahorro.

4.4.Discusión de resultado

De acuerdo a la entrevista y encuesta realizada dentro de la caja de ahorro CrediPasa, se ha logrado determinar que el estudio de impacto en la entidad será de gran ayuda, ya que permitirá adquirir conocimientos acerca de la gestión de la entidad, dado que son escasas las investigaciones que son dirigidas a las cajas de ahorros y será de beneficio para los investigadores.

En el ámbito de la caja de ahorro, se pudo constatar que, a pesar de que se enfocan en las regiones rurales del Ecuador y estas son pequeñas, la caja de ahorro CrediPasa en la actualidad mantiene mayor control y supervisión en ciertas áreas de la entidad, pero aún no cuentan con un control interno adecuado y estructurado.

No obstante, en la actualidad, debido al crecimiento que han experimentado, el entrevistado recalcó la necesidad de una persona que se encargue del control interno y así poder detectar los riesgos que podrían surgir dentro de la caja de ahorro. La institución ha tratado de mejorar, con las revisiones de documentos, arqueos de cajas, y realizan actas para las reuniones mensuales con los socios donde informan de cómo va marchando la empresa.

En cuanto a la información de la encuesta que fue dirigida para los trabajadores y socios de la caja de ahorro, se pudo determinar que comparten la idea sobre la importancia del control interno para mejorar y poder detectar los riesgos a tiempo.

CAPÍTULO V

INFORME



Título:

INFORME FINAL DEL ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DE LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, EN LA CIUDAD DE AMBATO AÑO 2023.

Autores del informe:

MEZA VILLALBA DANIELA SNAKE

SÁNCHEZ ADAME CARMEN ROCÍO

Fecha:

24 de abril del 2024

Resumen Ejecutivo

El estudio presenta un diagnóstico del panorama general del control interno de la Caja de Ahorro CrediPasa, destacando la necesidad de implementar mejoras en áreas como la capacitación en gestión de riesgos, el acceso a la información y la evaluación de riesgos. Se hace hincapié en la atención urgente al riesgo extremo de no poder responder y mitigar los riesgos que enfrenta la entidad. La implementación de las recomendaciones propuestas permitirá fortalecer el control interno de la caja de ahorros y mejorar su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado financiero.

Introducción

El estudio revela que el control interno de la Caja de Ahorro CrediPasa presenta deficiencias en varias áreas, las cuales son recaudación (caja) y administrativa, mientras que otras funcionan correctamente. Se identificaron 19 riesgos con diferentes niveles de probabilidad e impacto, algunos de los cuales requieren atención urgente.

Los riesgos que requieren una mejora inmediata son:

Falta de capacitación en gestión de riesgos: El personal no está capacitado para identificar y mitigar riesgos, lo que aumenta la probabilidad de errores en la toma de decisiones y la pérdida de fondos.

Deficiente flujo de información: La falta de información precisa y oportuna limita la capacidad de la administración para tomar decisiones estratégicas y gestionar los riesgos de forma efectiva.

Ausencia de evaluación de riesgos: No se realiza una evaluación formal de los riesgos, lo que expone a la entidad a riesgos financieros, operativos y reputacionales.

Conflictos de interés: Existe el riesgo de que los intereses personales de algunos empleados o directivos afecten las decisiones de la entidad, dañando su imagen y reputación.

Se sugiere tomar en cuenta la importancia de implementar medidas efectivas de gestión de riesgos y capacitación para garantizar la seguridad y solvencia de la caja de ahorro y mejorar la calidad de sus servicios.

Desarrollo

Fases para la realización del informe final del estudio de impacto del control interno en la gestión de riesgo operativo en la caja de ahorro CrediPasa.

- Evaluación del estado actual de la caja de ahorro CrediPasa
- Evaluación de la probabilidad e impacto de ocurrencia de riesgo operativo.
- Resultados

Evaluación del estado actual de la caja de ahorro CrediPasa

Para evaluar la situación actual de la institución, se realizó un diagnóstico de la utilización y manejo de control interno en dicha entidad financiera. Apoyado en ciertos elementos, como son del control interno:

Ambiente de control: que es el conjunto de normas, valores y comportamientos que establecen el tono de la organización y permiten su gestión efectiva; a partir de este criterio se formularon las siguientes preguntas:

1. ¿Existe el personal responsable para llevar a cabo un adecuado control?
2. ¿La institución cuenta con un plan operativo anual (POA)?
3. ¿La Caja de Ahorro CrediPasa cuenta con misión, visión y objetivos?
4. ¿La caja de ahorro cuenta con un organigrama funcional?
5. ¿El personal se encuentra en capacitación constantemente?
6. ¿Se delegan responsabilidades y funciones con el fin de evitar conflictos de intereses?

Evaluación del riesgo: que es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y priorizan los riesgos que enfrenta la organización, tanto internos como externos; de igual manera se formularon las siguientes preguntas:

1. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos?
2. ¿La institución cuenta con una unidad correcta de auditoría interna que le permite evaluar sus actividades?

3. ¿Los principales procesos cuentan con planes de contingencia?
4. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas?
5. ¿Se proporciona capacitación regular a los empleados sobre cómo identificar y gestionar los riesgos en sus funciones?
6. ¿Tiene un manual de prevención eficaz del lavado de activo y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo?

Actividades de control: que son las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que se cumplan los objetivos de la organización, y que los riesgos sean identificados, gestionados y controlados apropiadamente; a partir de esta conceptualización se formularon las siguientes preguntas.

1. ¿Cuentan con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?
2. ¿Se realizan evaluaciones periódicas?
3. ¿Utilizan herramientas para llevar a cabo el monitoreo y evaluación de los procesos y servicios?
4. ¿Las sesiones de planificación y reuniones facilitan la información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?
5. ¿Tienen manuales de procedimiento de control interno?
6. ¿Se ejecutan acciones con la finalidad de garantizar el cumplimiento del manual de procedimientos?

Información y comunicación: que son los procesos mediante los cuales se garantiza que la información relevante se identifique, capture, procese y comunique a las personas adecuadas en el momento oportuno; Por lo consiguiente se formularon las siguientes preguntas.

1. ¿Tienen establecidas líneas de comunicación e información con el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la entidad?
2. ¿Existe una buena comunicación efectiva entre el gerente y el contador para realizar los gastos respectivos de la institución?
3. ¿Se suministra información de manera oportuna y detallada al personal, a fin de permitirles realizar sus responsabilidades con eficiencia y eficacia?

4. ¿La caja de ahorro tiene sistemas de información como los manuales, que estén constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la entidad y mantienen controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información?
5. ¿La entidad cuenta con canales abiertos para comunicarse con los socios y colaboradores de la entidad?
6. ¿Las actividades de control implementadas permiten asegurar que la información utilizada y generada cumpla con los criterios de calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia?

Seguimiento y Monitoreo: Que es el proceso mediante el cual se revisan y evalúan continuamente los controles internos para asegurarse de que siguen siendo efectivos y se están implementando correctamente; de igual manera que los indicadores anteriores, se formularon los siguientes interrogantes:

1. ¿Evalúan los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la caja de ahorro CrediPasa?
2. ¿Existe personal adecuado que dé seguimiento a las operaciones de la entidad como los créditos en morosidad que se encuentran en procesos de trámites judiciales?
3. ¿El asesor de créditos cumple con las políticas y manuales de créditos, con la finalidad de mitigar los riesgos crediticios?

Una vez aplicado el cuestionario de evaluación, se procedió a medir el nivel de confianza y el nivel de riesgo inherente a cada uno de los componentes, determinando un nivel de confianza bajo, y un riesgo inherente alto, para lo que se utilizó el procedimiento siguiente:

Contestadas las preguntas de control interno, se suman los valores de cada componente y se obtiene la calificación Total:

Calificación Total= CT= a la suma de los 0 y 1

A continuación, se realiza una revisión de la ponderación total de cada componente de control interno; es decir, la cantidad de preguntas que tiene cada componente.

$$\text{Ponderación Total} = \text{PT}$$

Posteriormente, se calcula el nivel de confianza con la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{NC} = \text{CT} / \text{PT} \times 100$$

Finalmente se calcula el nivel de riesgo inherente con la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Riesgo Inherente} = \text{RI} = 100\% - \text{NC}\%$$

Una vez obtenidos los porcentajes, se utiliza una tabla de nivel de confianza y riesgo para la obtención de resultados confiables.

Tabla 31 *Nivel de Confianza*

Entorno de Control

$$\text{Calificación total} = \text{CT}$$

$$\text{Ponderación} = \text{PT}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \text{NC} = \text{CT} / \text{PT} \times 100$$

Nivel de Confianza

| | | |
|------------------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% |
| Nivel de riesgo | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% |

$$\text{Nivel de riesgo Inherente} = \text{RI} = 100\% - \text{NC}\%$$

| | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado () Bajo () |
| Riesgo inherente del control interno | Alto () Moderado () Bajo () |

Donde:

El nivel de confianza es bajo, ya que se encuentra entre el 15% - 50%, entre el 51% - 75% es un nivel moderado y si está dentro del 76% - 95% es alto.

Para el nivel de riesgo inherente, dentro de 85% - 50% es alto, dentro de 49% - 25% es moderado y 24% - 5% es un nivel bajo.

Tabla 32 Evaluación del estado actual de la caja de ahorro

| Evaluación del estado actual de la caja de ahorro | | |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|
| Ambiente de control | | |
| Calificación Total= CT | 2 | |
| Ponderación Total=PT | 6 | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | 33,3% | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | 66,67% | |
| Nivel de Confianza | | |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% |
| Nivel de riesgo | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% |
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | Alto (X) Moderado () Bajo () | |
| Evaluación del riesgo | | |
| Calificación Total= CT | 1 | |
| Ponderación Total=PT | 6 | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | 16,67% | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | 83,33% | |
| Nivel de Confianza | | |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% |
| Nivel de riesgo | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% |
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | Alto (X) Moderado () Bajo () | |
| Actividades de control | | |
| Calificación Total= CT | 3 | |
| Ponderación Total=PT | 6 | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | 50% | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | 50% | |
| Nivel de Confianza | | |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% |
| Nivel de riesgo | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% |
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | Alto (X) Moderado () Bajo () | |

| Información y comunicación | |
|---------------------------------------------|------------------------------|
| Calificación Total= CT | 4 |
| Ponderación Total=PT | 6 |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | 66,67% |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | 33,33% |
| Nivel de Confianza | |
| Bajo | Moderado |
| 15%-50% | 51%-75% |
| Nivel de riesgo | |
| Alto | Moderado |
| 50%-85% | 25%-49% |
| Alto | Bajo |
| 5%-24% | |
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado (X) Bajo () |
| Riesgo inherente del control interno | Alto () Moderado (X) Bajo () |
| Seguimiento y Monitoreo | |
| Calificación Total= CT | 1 |
| Ponderación Total=PT | 3 |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | 33,33% |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | 66,67% |
| Nivel de Confianza | |
| Bajo | Moderado |
| 15%-50% | 51%-75% |
| Nivel de riesgo | |
| Alto | Moderado |
| 50%-85% | 25%-49% |
| Alto | Bajo |
| 5%-24% | |
| Grado de confianza de control interno | Alto () Moderado () Bajo (X) |
| Riesgo inherente del control interno | Alto (X) Moderado () Bajo () |

Nota: Elaborado por las autoras

Luego de realizar la evaluación del estado actual de la caja de ahorro, se determinó que en el entorno de control se presenta un grado de confianza bajo del 33,33% y un riesgo inherente alto del 66,67%. En cuanto a la evaluación de riesgos, se obtuvo un bajo grado de confianza del 16,67% y un riesgo inherente alto del 83,33%. Continuando con las actividades de control, se reportó un grado de confianza bajo del 50% y un alto riesgo inherente del 50%. Asimismo, en el área de comunicación e información se alcanzó un grado de confianza moderado del 66,67% y un riesgo inherente también moderado del 33,33%. Finalmente, se constató que en las actividades de seguimiento y monitoreo se presenta un bajo grado de confianza del 33,33% y un riesgo inherente moderado del 66,67%.

Evaluación de la probabilidad e impacto de ocurrencia de riesgo operativo.

Para la evaluación del riesgo operativo en la caja de ahorro se realizó la identificación y medición de la probabilidad y el impacto que tiene cada riesgo identificado para saber cuál es el nivel de severidad en el que se encuentra la institución.

Tabla 33. *Nivel de probabilidad*

| Niveles de probabilidad | | |
|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| Nivel de probabilidad | Np (Entre) | Significado |
| Muy Alto | 4 | Deficiente en calidad con exposiciones constantes. |
| Alto | 3 | Deficiencia con exposición habitual |
| Medio | 2 | Deficiente con exposición ocasional |
| Bajo | 1 | Situación mejorada con exposición ocasional |

Nota. Fuente: *Adriana Victoria Vargas Castillo (Universidad Técnica de Ambato).*

Tabla 34 *Nivel de Impacto*

| Niveles de impacto | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Nivel de impacto | Valor | Significado |
| Catastrófico | 4 | Pérdidas financieras ruinosas. |
| Mayor | 3 | Pérdidas financieras muy notable. |
| Moderado | 2 | Perdida financiera notable. |
| Insignificante | 1 | Pérdidas financieras bajas. |

Nota. Fuente: *Adriana Victoria Vargas Castillo (Universidad Técnica de Ambato)*

Tabla 35 Niveles de Severidad

| Nivel | Puntuación | Descripción |
|-----------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bajo | 1 | Impacto mínimo en la operación continua y debe formar parte del seguimiento. |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| Moderado | 5 | Tiene efecto parcial y debe integrarse en un seguimiento apropiado. |
| | 6 | |
| | 7 | |
| Alto | 8 | Su influencia afecta de manera directa a la continuidad de la entidad, requiere de atención inmediata. |
| | 9 | |
| | 10 | |
| | 11 | |
| Extremo | 12 | Su impacto en la continuidad requiere de una vigilancia constante. |
| | 13 | |
| | 14 | |
| Extremo | 15 | Su impacto en la continuidad requiere de una vigilancia constante. |
| | 16 | |
| | 16 | |

Nota. Fuente: Adriana Victoria Vargas Castillo (Universidad Técnica de Ambato)

Para la medición del tipo de riesgo se multiplica la probabilidad y el impacto, obteniendo así una valoración del riesgo.

Posteriormente, se utilizan los niveles de severidad en los cuales se cual mide la influencia del riesgo en la entidad, su clasificación es baja, moderada, alto y extremo. Estos niveles se identifican mediante colores para representar el grado de afectación.

Tabla 36. Evaluación del Riesgo

| N° | Tipos de riesgo | Probabilidad | Impacto | Nivel de Severidad (P*I) |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|--------------------------|
| 1 | Escasa responsabilidad en el control interno. | 3 | 2 | 6 |
| 2 | Falta de planificaciones estratégicas. | 3 | 3 | 9 |
| 3 | Deficiencia de la estructura funcional. | 3 | 2 | 6 |
| 4 | Conflicto de interés. | 4 | 3 | 12 |
| 5 | Falta de evaluación de riesgo. | 3 | 4 | 12 |
| 6 | Incapacidad de responder y mitigar los riesgos. | 4 | 4 | 16 |
| 7 | Déficit de información para una buena toma de decisiones. | 3 | 3 | 9 |
| 8 | Escasa capacitación de la Gestión de Riesgos. | 4 | 4 | 16 |
| 9 | Filtración de información personal de los socios/clientes. | 3 | 2 | 6 |
| 10 | Falta de incumplimiento de los procedimientos. | 2 | 4 | 8 |
| 11 | Errores en los procesos internos. | 3 | 2 | 6 |
| 13 | Incumplimiento de los manuales de procedimiento. | 2 | 3 | 6 |
| 14 | Deficiencia en la comunicación. | 2 | 3 | 6 |
| 15 | Mala gestión en la distribución de información al personal. | 3 | 2 | 6 |
| 16 | Limitaciones en los canales de comunicación con socios y colaboradores. | 2 | 2 | 4 |
| 17 | Falta de información al área administrativa. | 3 | 4 | 12 |
| 18 | Pérdida o reducción de la efectividad de los controles internos. (aumento de errores y fraudes). | 2 | 2 | 4 |
| 19 | Incumplimiento de las políticas y procedimientos. | 2 | 1 | 2 |

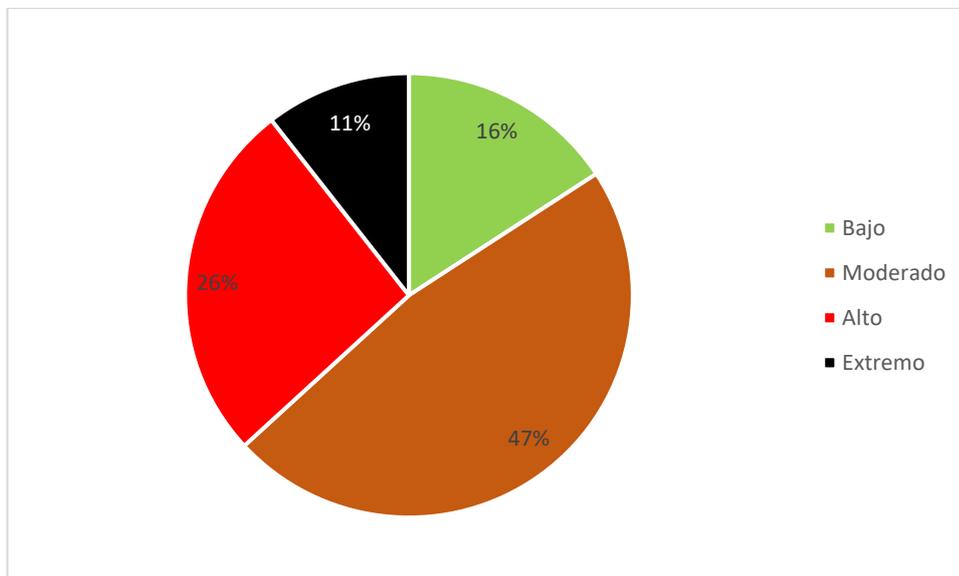
Nota: *Elaborado por las autoras*

Tabla 37 Porcentaje de severidad del riesgo.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Bajo | 3 | 16% |
| Moderado | 9 | 47% |
| Alto | 5 | 26% |
| Extremo | 2 | 11% |
| Total | 19 | 100% |

Nota: Elaborado por las autoras

Figura 25 Porcentaje de severidad del riesgo.



Nota: Elaborado por las autoras.

Resultados

Dentro de la caja de ahorro existen algunas áreas de mejoramiento y otras que se deben tratar de emergencia y pocas son las que tienen un buen funcionamiento.

En el estudio se encontró que el control interno de la Caja de Ahorro CrediPasa tiene un impacto moderado/alto en la gestión de riesgo operativo. Se identificaron 19 riesgos con diferentes niveles de probabilidad e impacto. Los riesgos con mayor impacto en la continuidad de la entidad son:

- **Incapacidad de responder y mitigar los riesgos:** Riesgo extremo como la pérdida de fondos, disminución en la confianza y credibilidad de la institución, entre otros, lo cual tiene una probabilidad del 80% que suceda y esto generaría un impacto financiero y laboral.
- **Escasa capacitación de la Gestión de Riesgos:** Uno de los mayores riesgos de la escasa capacitación en la gestión de riesgos es la inseguridad al momento de otorgar créditos y por consiguiente no tener liquidez, lo que resultaría en cierre de la entidad, extremo con alta probabilidad e impacto.
- **Falta de información al área administrativa:** Tendría la probabilidad de que se tomen decisiones deficientes, ya que sin información precisa se podrían perder oportunidades de crecimiento y estabilidad.
- **Falta de evaluación de riesgo:** La falta de evaluación pondría a la caja de ahorros en riesgos económicos, operativos etc., los cuales incurrirían en fraudes, errores en la captación de inversiones, entre otros. El impacto que podría causar para la entidad es el deterioro de la rentabilidad, eficiencia, reputación y competitividad.
- **Conflicto de interés:** Riesgo que la entidad tendría con el conflicto de interés es daño a la imagen y la reputación de la caja de ahorro, lo que puede afectar la confianza de sus clientes, proveedores e inversores. El impacto que esto causaría es directamente en el nombre de la institución, ya que se vería envuelto en procesos legales.

Además, en la evaluación del control interno se han destacado elementos clave que son el ambiente de control, evaluación de riesgo, seguimiento y monitoreo en que presentan un nivel alto de riesgo. A diferencia de las actividades de control, información y comunicación, se sitúan en un nivel de confianza alto, lo que

significa la efectividad y fiabilidad de los procesos de control interno. Estas diferencias resaltan la urgencia de abordar los errores identificados, ya que la caja de ahorro corre riesgo y se puede ver afectada.

Recomendaciones

- Fortalecer el sistema de control interno en la caja de ahorro CrediPasa, en la que también se pueda implementar un manual de gestión de riesgo operativo en la caja de ahorro.
- Mejorar el control interno y los riesgos operativos ya identificados en el informe, para así poder minimizar posibles riesgos a futuro dentro de la caja de ahorro.
- Proporcionar capacitaciones periódicas al personal de la caja de ahorro CrediPasa, con el objetivo de mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, y así mejorar el servicio de la entidad.

Anexos del informe

Anexo 1. Evaluación del estado actual de la caja de ahorro

| Evaluación del estado actual de la caja de ahorro | | | | | |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|-------------|--------|
| Ambiente de control | | | | | |
| # | Preguntas | Si | No | N.A. | P. T |
| 1 | ¿Existe el personal responsable para llevar a cabo un adecuado control? | | X | | 0 |
| 2 | ¿La institución cuenta con un plan operativo anual (POA)? | | X | | 0 |
| 3 | ¿La Caja de Ahorro CrediPasa cuenta con misión, visión y objetivos? | X | | | 1 |
| 4 | ¿La caja de ahorro cuenta con un organigrama funcional? | | X | | 0 |
| 5 | ¿El personal se encuentra en capacitación constantemente? | X | | | 1 |
| 6 | ¿Se delegan responsabilidades y funciones con el fin de evitar conflictos de intereses? | | X | | 1 |
| Calificación Total= CT | | | | | 2 |
| Ponderación Total=PT | | | | | 6 |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | | | | | 33,33% |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | | | | | 66,67% |
| Nivel de Confianza | | | | | |
| Bajo | | Moderado | | Alto | |
| 15%-50% | | 51%-75% | | 76%-95% | |
| Nivel de riesgo | | | | | |
| Alto | | Moderado | | Bajo | |
| 50%-85% | | 25%-49% | | 5%-24% | |
| Grado de confianza de control interno | | | Alto () Moderado () Bajo (X) | | |
| Riesgo inherente del control interno | | | Alto (X) Moderado () Bajo () | | |
| Evaluación del riesgo | | | | | |
| 1 | ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos? | | X | | 0 |
| 2 | ¿La institución cuenta con una unidad correcta de auditoría interna que le permite evaluar sus actividades? | | X | | 0 |
| 3 | ¿Los principales procesos cuentan con planes de contingencia? | | X | | 0 |
| 4 | ¿Existen mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas? | | X | | 0 |
| 5 | ¿Se proporciona capacitación regular a los empleados sobre cómo identificar y gestionar los riesgos en sus funciones? | | X | | 0 |
| 6 | ¿Tiene un manual de prevención eficaz del lavado de activo y financiamiento de delitos incluido el terrorismo? | X | | | 1 |

| | | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|------------------------------|---|
| Calificación Total= CT | | | | 1 | |
| Ponderación Total=PT | | | | 6 | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | | | | 16,67% | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | | | | 83,33% | |
| Nivel de Confianza | | | | | |
| Bajo | | Moderado | | Alto | |
| 15%-50% | | 51%-75% | | 76%-95% | |
| Nivel de riesgo | | | | | |
| Alto | | Moderado | | Bajo | |
| 50%-85% | | 25%-49% | | 5%-24% | |
| Grado de confianza de control interno | | | | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | | | | Alto (X) Moderado () Bajo () | |
| Actividades de control | | | | | |
| 1 | ¿Cuentan con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información? | | X | 0 | |
| 2 | ¿Se realizan evaluaciones periódicas? | X | | 1 | |
| 3 | ¿Utilizan herramienta para llevar a cabo el monitoreo y evaluación de los procesos y servicios? | X | | 1 | |
| 4 | ¿Las sesiones de planificación y reuniones, facilitan la información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles? | X | | 1 | |
| 5 | ¿Tienen manuales de procedimiento de control interno? | | X | 0 | |
| 6 | ¿Se ejecutan acciones con la finalidad de garantizar el cumplimiento del manual de procedimientos? | | | X | 0 |
| Calificación Total= CT | | | | 3 | |
| Ponderación Total=PT | | | | 6 | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | | | | 50% | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | | | | 50% | |
| Nivel de Confianza | | | | | |
| Bajo | | Moderado | | Alto | |
| 15%-50% | | 51%-75% | | 76%-95% | |
| Nivel de riesgo | | | | | |
| Alto | | Moderado | | Bajo | |
| 50%-85% | | 25%-49% | | 5%-24% | |
| Grado de confianza de control interno | | | | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | | | | Alto (X) Moderado () Bajo () | |

| Información y comunicación | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|--------|-------------|-----------------|-------------|---------|---------|---------|
| 1 | ¿Tienen establecidas líneas de comunicación e información con el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la entidad? | | X | 0 | | | | | | |
| 2 | ¿Existe una buena comunicación efectiva entre el gerente y el contador para realizar los gastos respectivos de la institución? | X | | 1 | | | | | | |
| 3 | ¿Se suministra información de manera oportuna y detallada al personal, a fin de permitirles realizar sus responsabilidades con eficiencia y eficacia? | X | | 1 | | | | | | |
| 4 | ¿La caja de ahorro tiene sistemas de información como los manuales, que estén constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la entidad y mantienen controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información? | | X | 0 | | | | | | |
| 5 | ¿La entidad cuenta de canales abiertos para comunicarse con los socios y colaboradores de la entidad? | X | | 1 | | | | | | |
| 6 | ¿Las actividades de control implementadas permiten asegurar que la información utilizada y generada cumpla con los criterios de calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia? | X | | 1 | | | | | | |
| Calificación Total= CT | | | | 4 | | | | | | |
| Ponderación Total=PT | | | | 6 | | | | | | |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | | | | 66,67% | | | | | | |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | | | | 33,33% | | | | | | |
| Nivel de Confianza | | | | | | | | | | |
| <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51%-75%</td> <td style="text-align: center;">76%-95%</td> </tr> </table> | | | | | Bajo | Moderado | Alto | 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% |
| Bajo | Moderado | Alto | | | | | | | | |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-95% | | | | | | | | |
| Nivel de riesgo | | | | | | | | | | |
| <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">50%-85%</td> <td style="text-align: center;">25%-49%</td> <td style="text-align: center;">5%-24%</td> </tr> </table> | | | | | Alto | Moderado | Bajo | 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% |
| Alto | Moderado | Bajo | | | | | | | | |
| 50%-85% | 25%-49% | 5%-24% | | | | | | | | |
| Grado de confianza de control interno | | | Alto () Moderado (X) Bajo () | | | | | | | |
| Riesgo inherente del control interno | | | Alto () Moderado (X) Bajo () | | | | | | | |

| Seguimiento y Monitoreo | | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|-------------|
| 1 | ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la caja de ahorro CrediPasa? | | X | 0 |
| 2 | ¿Existe personal adecuado que dé seguimiento a las operaciones de la entidad como los créditos en morosidad que se encuentran en procesos de trámites judiciales? | x | | 1 |
| 3 | ¿El asesor créditos cumple con las políticas y manuales de créditos, con la finalidad de mitigar los riesgos crediticios? | | X | 0 |
| Calificación Total= CT | | | | 1 |
| Ponderación Total=PT | | | | 3 |
| Nivel de Confianza= NC=CT/PTx100 | | | | 33,33% |
| Nivel de Riesgo de Inherente= RI=100% - NC% | | | | 66,67% |
| Nivel de Confianza | | | | |
| Bajo | | Moderado | | Alto |
| 15%-50% | | 51%-75% | | 76%-95% |
| Nivel de riesgo | | | | |
| Alto | | Moderado | | Bajo |
| 50%-85% | | 25%-49% | | 5%-24% |
| Grado de confianza de control interno | | | Alto () Moderado () Bajo (X) | |
| Riesgo inherente del control interno | | | Alto (X) Moderado () Bajo () | |

Nota. Elaborado por las autoras.

Anexo 2. Nivel de probabilidad

| Niveles de probabilidad | | |
|-------------------------|------------|--------------------------------------------------|
| Nivel de probabilidad | Np (Entre) | Significado |
| Muy Alto | 4 | Deficiente en calidad con exposiciones constante |
| Alto | 3 | Deficiencia con exposición habitual |
| Medio | 2 | Deficiente con exposición ocasional |
| Bajo | 1 | Situación mejorada con exposición ocasional |

Nota. Fuente: Adriana Victoria Vargas Castillo (universidad Técnica de Ambato).

Anexo 3. Nivel de impacto

| Niveles de impacto | | |
|--------------------|-------|----------------------------------|
| Nivel de impacto | Valor | Significado |
| Catastrófico | 4 | Pérdidas financieras ruinosas |
| Mayor | 3 | Pérdidas financieras muy notable |
| Moderado | 2 | Perdida financiera notable |
| Insignificante | 1 | Pérdidas financieras bajas |

Nota. Fuente: Adriana Victoria Vargas Castillo (universidad Técnica de Ambato).

Anexo 3. Imágenes.

Imagen 1 Fachada de la caja de Ahorro CrediPasa



Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

Imagen 2 Colaboradores de la Caja de Ahorro



Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

CONCLUSIONES

- La realización de este proyecto permitió realizar un estudio de impacto del control interno en la caja de ahorro CrediPasa mediante el cuestionario de control interno, dio a conocer los niveles de confianza en la que se encuentra la caja de ahorro CrediPasa, en la que el ambiente de control, evaluación de riesgo, seguimiento y monitoreo tienen un nivel de confianza bajo, mientras que la actividad de control e información y comunicación son niveles de confianza y riesgo inherente medios, CrediPasa al ser una entidad financiera deberá de mejorar en todas las áreas en las que se encontró deficiencia y mitigar riesgos para evitar pérdidas a futuro.
- Tras la fundamentación teórica realizada, se pudo conocer las características que presentan un estudio de impacto de control interno y la gestión de riesgos operativos, ya que permite conocer la importancia que tienen estas dos variables para prevenir y gestionar adecuadamente los riesgos operativos a los que se enfrenta en su gestión diaria, fortaleciendo la confianza de los clientes a la institución mediante la eficiencia de los procesos de la Caja de Ahorro CrediPasa.
- En el informe de estudio de impacto del control interno en la caja de ahorro CrediPasa, se evidenció que los riesgos dentro de la entidad en su mayoría se encuentran en un nivel moderado, seguido por un porcentaje alto y en menor cantidad bajo y extremo, es de importancia tomar en cuenta la severidad de los siguientes riesgos encontrados: la incapacidad de responder y mitigar los riesgos, escasa capacitación de la Gestión de Riesgos, Falta de información al área administrativa, Falta de evaluación de riesgo y Conflicto de interés, lo cual podría ocasionar pérdidas financieras, desestabilidad, fraudes, daño de imagen institucional y reputación, generando un pánico financiero.

RECOMENDACIONES

- Implementar un buen control interno en la caja de ahorro CrediPasa, para la mejora de la institución financiera, en la que brinde confiabilidad en los servicios que ofrece. Dado el notable desarrollo observado desde sus inicios, el fortalecimiento del control interno permitirá una mayor transparencia en sus operaciones, un plan de gestión de riesgos operativos ayudará a la institución a enfrentar emergencias y mitigar las pérdidas de manera más efectiva.
- Se sugieren capacitaciones periódicas centradas en el conocimiento de control interno, donde los colaboradores puedan familiarizarse con las leyes y normativas vigentes que puedan ser aplicables a la gestión de riesgo operativo. Estas sesiones de formación deben abordar tanto las regulaciones generales como aquellas específicas del control interno y el riesgo operativo, con el objetivo de fortalecer la capacitación de la institución para mitigar riesgos y mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones.
- En base a lo expuesto en el informe de estudio de impacto del control interno de la caja de ahorro CrediPasa, se sugiere tomar medidas para mitigar los riesgos identificados, mediante procesos aplicables que identifique, evalúe, monitoree y controle el riesgo; del mismo modo, la implementación de un programa de capacitación que permita a los funcionarios adquirir mayor conocimiento para prevenir situaciones de crisis como la falta de conocimiento en el área que desempeña, baja de productividad, entre otros; así mismo se sugiere tener un buen feedback en todas las áreas y aplicar auditorías internas de forma continua.

Bibliografía

- Real Academia Española. (2023). DLE. Obtenido de <https://dle.rae.es/credificio>
- Aguilar Jara, I., Labatut Serer, G., & Busto Contell, E. (2019). Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría. *Revista de Contabilidad y Dirección*. Obtenido de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/2-1.pdf>
- Álvarez Magaña, K. N., Martínez Prats, G., & García Álvarez, A. D. (2021). La Importancia del Control Interno en el área de Ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones e Investigación*. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4537>
- Aparicio, I. (28 de 09 de 2023). GlobalSuite. Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-informe-de-auditoria-interna/>
- Arévalo, M. C. (13 de Octubre de 2022). PiraniRik. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-principales-objetivos-de-la-gestion-de-riesgo>
- Basilea. (1998). Administración del Riesgo Operacional. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria . Obtenido de https://www.riesgooperacional.com/docs/6%20%20Administracion_del_Riesgo_Operacional.pdf
- BONIFACIO CARRASCO, K., & VELASQUEZ ROJAS, J. A. (2020). RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018. Lima-Perú.
- By Sphera's Editorial Team . (14 de Junio de 2022). Sphera. Obtenido de By Sphera's Editorial Team : <https://sphera.com/glosario-es/que-es-la-gestion-de-riesgos-operacionales/?lang=es>
- Chapi , B., & Paredes, A. (2021). Implementación de una caja de ahorro y credito para la Parroquia Zuleta, Cantón Ibarra, Provincia Ibarra [Tesis de maestría] Universidad De Otavalo. Repositorio Institucional, Otavalo. Obtenido de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/644/1/PP-ADM-2021-005.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014, 12 de Sep). Art. 458[CAPÍTULO

6 Sector Financiero Popular y Solidario]. Registro Oficial N° 332. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR [Const.]. (2021, 25 de enero). Artículo 276, 309, 311 [Régimen de desarrolló]. Biblioteca Lexis. Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador?download=constitucion-republica-ecuador>

Cruz, M. S. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE CONTABILIDAD, 38.

Delsol. (s.f.). Delsol. Obtenido de <https://www.sdelsol.com/glosario/eficiencia/#:~:text=En%20econom%C3%ADa%2C%20la%20eficiencia%20consiste,capital%20invertido%20o%20materiales%20empleados.>

Diccionario Panhispánico del español Jurídico. (s.f.). Diccionario Panhispánico del español Jurídico. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/caja-de-ahorros>

Domínguez, L. I. (2014). LA IMPORTANCIA DE LOS DATOS DE RIESGO OPERACIONAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS. Madrid . Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/6895/1/TFM000319.pdf>

Gestion.pe. (20 de Junio de 2023). Gestion.Pe. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/#:~:text=La%20eficacia%20difiere%20de%20la,mejor%20uso%20a%20los%20recursos.>

Gómez, D. B. (2018). El riesgo empresarial. Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269

Gómez, María Celeste; Lazarte Barbeito, Carlos. (2019). Control Interno. Contador Público Nacional, (pág. 17). Buenos Aires. Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

JUDITH, T. C. (2019). Implementación del Control Interno en el Riesgo Operativo de la Empresa Junta de Usuarios Rimac. PARA OPTAR EL GRADO DE

BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/653/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20implementacion%20del%20control%20interno%20TIZA%20CUENCA%20SARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2023, 16 de May.). Art. 78,80,106,107 [Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario]. Registro Oficial 444. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Lizarzaburu Bolaños , E., Barriga , G., Burneo, K., & Noriega, E. (2019). Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva iso 31000 e iso 37001. Revista Universidad y empresas. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187258177005/html/index.html>

Llerena, L. E. (2023). IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL ROSE DEL CANTÓN PELILEO. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4157/1/79322.pdf>

MASAQUIZA, M. I. (2019). PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CAJAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INDÍGENAS GALÁPAGOS” LTDA. DE LA SUCURSAL PELILEO. EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR AUDITORÍA Y FINANZAS CPA. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDES”, Ambato . Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10808/1/TUAEXCOMCYA035-2019.pdf>

Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias [Revista Científica].

Pablo, C. (08 de Junio de 2022). Características de un buen sistema de control interno. Obtenido de Opirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

Patango, D. S. (2019). EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, LA MANÁ. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4863/1/UTC-PIM-000198.pdf>

Pereira Palomo, C. A. (2019). Control Interno en las Empresa: Su aplicación y efectividad (1° ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.es/books?id=xM_DDwAAQBAJ&lpg=PP4&ots=BMRnKxBrm0&dq=que%20es%20el%20control%20interno%20libro%20&lr&hl=es&pg=P4#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno%20libro&f=false

Pintag Yungán , A. D. (2023). Control interno a la unidad de riesgo en entidades financieras basado en COSO [Pontificado Universidad Católica del Ecuador sede en Ambato, Previo a la obtención de título de Magister]. Repositorio Institucional, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4095/1/79254.pdf><https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4095/1/79254.pdf>

Rodríguez, O., & Molina , L. (2021). Análisis de la implementación de la guía para la elaboración del plan de gestión de RCD en la obra de la SDA de Bogotá en Un Proyecto de rehabilitación vía. publicaciones e Investigación Especializada en tecnología e ingeniería , 15(1), 29. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/issue/view/393/192>

Tamez Martínez, X., Zamora Pacheco, L., Martínez Ramírez, G., & Arcos Moreno, S. (2019). IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS RIESGOS DE UNA AUDITORÍA EXTERNA DE ESTADOS FINANCIEROS. Revista Académica de investigación, TLATEMOANI. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/32/auditoria-externa.pdf>

Tascón, J. M. (7 de Abril de 2023). Obs Business School. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/el-fraude-financiero>

Túllum, J. d. (2017). EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICANDO METODOLOGÍA COSO I PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL

PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA DE KING KONG CHAFLOQUE.
Chiclayo. Obtenido de
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1023/1/TL_ChafloqueTullumeJesicadelMilagro.pdf.pdf

ANEXOS

Anexo 1. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

Tabla 38 CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

| Año | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|---------------|--|---|--|---------------|--|---|--|-------|--|---|--|-------------|--|-----------|---------------|---|--|-----|--|-----|--|
| Mes | Octu bre | | Noviem bre | | | | Diciem bre | | | | Enero | | | | Feb rero | | Ma rzo | A br il | | | | | | |
| Semana | 3 | | 4 | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 1-4 | | 1-4 | |
| Actividades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estimulación del conocimiento sobre el proceso de la modalidad de titulación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de ficha de inscripción a la unidad de integración curricular. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación del tema del proyecto de investigación y denuncia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aceptación de temas por la unidad de integración curricular. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Justificación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos (generales y específico). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hipótesis. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Variables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operalización de variables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marco teórico, antecedentes (académicos y artículos de investigación). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conceptual. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Legal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Georreferencial. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipos de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfoques de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Métodos de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Universo, población y muestra. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimientos de la información. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultados y discusión. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C

Anexo 2. Presupuesto

Tabla 39 Valores de Presupuesto del Proyecto.

| Tipo | Categoría | Recursos | Descripción | Fuente Financiadora | Cant. | Costo U. | Monto |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-----------|-------------------|
| Recursos disponibles | Infraestructura | Equipo | Laptop | Personal | 1 | \$ 760,00 | \$ 760,00 |
| | | Equipo | Grabador digital | Personal | 1 | \$ 50,00 | \$ 50,00 |
| | | Vehículo | Movilización hacia las instalaciones de la caja de ahorro CrediPasa para la solicitud y firma de la carta de aceptación del proyecto de investigación. | Transporte interprovincial público. | 48 | \$ 20,00 | \$ 960,00 |
| Viáticos para traslados al edificio de la caja de ahorro CrediPasa para la aplicación de la entrevista. | | | | | | | |
| Recursos necesarios | Gastos de trabajo de campo | Foto copias | Fotocopias para la entrevista | Personal | 100 | \$ 0,10 | \$ 10,00 |
| | | Vehículo | Traslado al edificio de la caja de ahorro CrediPasa | Personal | 40 | \$ 0,30 | \$ 12,00 |
| | Materiales | Papel | Hojas para la impresión de borradores | Personal | 800 | \$ 0,10 | \$ 80,00 |
| | | Lápiz | Para anotaciones de apuntes | Personal | 5 | \$ 1,00 | \$ 5,00 |
| | | Esferográfico | Para la resolución de las entrevistas | Personal | 2 | \$ 20,00 | \$ 40,00 |
| | | Internet (mensual) | Para la investigación pertinente del proyecto de investigación. | Personal | 20 | \$12,00 | \$ 240,00 |
| | | Carpetas | Para el uso de guardar las impresiones de encuestas y borradores | Personal | 4 | \$ 3,00 | \$ 12,00 |
| | | Anillados | Para la entrega del proyecto | Personal | 4 | \$ 27,00 | \$ 108,00 |
| | | Empastado | Presentación de proyectos | personal | 3 | \$ 25,00 | \$ 75,00 |
| Total | | | | | | | \$2.352,00 |

Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

Anexo 3. Carta de Aceptación de la Caja de Ahorro



Ambato, 14 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Directivos

De nuestra consideración:

De parte de todos los colaboradores que integramos el equipo de trabajo de Caja de Ahorro CrediPasa, reciba un cordial saludo, deseándole también éxito en las labores en el cargo que desempeña.

En respuesta al documento receiptado el día 11 de noviembre del año en curso en nuestra única oficina, en el cual se solicita la apertura para la realización del proyecto de investigación >>ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, DE LA CUIDAD DE AMBATO, AÑO 2023<< de las Srtas. postulantes Daniela Snake Meza Villalba y Carmen Roció Sánchez Adame se encuentra APROBADA

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,



Lic. Gustavo Laguna

Representante Legal de Caja de Ahorro CrediPasa



Imagen 3. Método de Embudo para la descripción del problema



Anexo 4. Guía de la entrevista

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Entrevista dirigida al gerente de la Caja de Ahorro CrediPasa

OBJETIVO: Compilar información que permita obtener el conocimiento de la situación actual de la Caja de Ahorro CrediPasa

1. ¿Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa?
2. ¿Cree usted que el control interno contribuye de manera eficiente en las funciones internas de la entidad?
3. ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportaría a los resultados reales de la entidad?
4. ¿La caja de ahorro ha sufrido alguna vez pérdidas operativas debido a una gestión ineficaz de los riesgos dentro de la misma?
5. Con respecto a la SEPS, ¿Al no tener un control directamente del Estado les perjudica de alguna manera o están bien con esa resolución?
6. ¿Considera usted importante que la empresa debe tener una buena gestión para lo que es la mitigación de los fraudes, ya que pueden existir áreas vulnerables en la caja de ahorro?
7. ¿De qué manera hacen para que los riesgos sean detectados a tiempos?
8. ¿Se realizan evaluaciones periódicas?
9. Como han aplicado la mitigación de estos riesgos en otras áreas a parte de la caja
10. Considera usted que la caja de ahorro es vulnerable por la ausencia de una gestión de riesgo operativo.

11. ¿Los controles de los principales procesos donde se encuentran documentados?
12. ¿Cree usted que por parte de sus colaboradores ellos tengan conocimiento sobre lo que es el control interno y cómo llevarlo?
13. ¿Usted, como encargado de la caja de ahorro, deme su opinión a lo que se refiere a la gestión de riesgo operativo?

Anexo 5. Guía de encuestas.

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

Encuesta aplicada a los **funcionarios** de la Caja de Ahorro CrediPasa

OBJETIVO: Copilar datos que permitan obtener el conocimiento de la situación actual de la Caja de Ahorro CrediPasa

Indicadores: Marque la respuesta que usted considere adecuada.

1. Indique ¿Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Cree que el control interno contribuye de manera eficiente de las funciones internas de la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que el control interno ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportaría a los resultados reales de la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

- 5. Puede indicarnos: ¿La realización de un estudio de impacto de control interno permitirá conocer las actividades que desarrolla la institución con sus socios?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 6. ¿Qué tan importante cree usted que la gestión de riesgo operativo es necesaria dentro de la caja de ahorro?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 7. ¿Considera usted que la Caja de Ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativos donde puedan ser detectados a tiempo las irregularidades?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 8. ¿Mantiene la caja de ahorro un adecuado proceso de identificación de riesgo operativo?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 9. ¿Considera usted que han aplicado alguna estrategia de mitigación de riesgos para abordar los riesgos operativos dentro de la caja de ahorro?**
- Aplicado
 - Poco aplicado
 - Nada aplicado

10. ¿Existen revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo para evaluar su eficacia?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Cree usted que al no contar con una buena gestión de riesgo operativo la Caja de ahorro es más vulnerable?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 6. Encuesta a los socios

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

Encuesta aplicada a los **Socios** de la Caja de Ahorro CrediPasa

OBJETIVO: Copilar datos que permita obtener el conocimiento de la situación actual de la Caja de Ahorro CrediPasa

Indicadores: Marque la respuesta que usted considere adecuada.

- 1. ¿Tiene Conocimiento sobre lo que es un estudio de impacto del control interno dentro de una caja de ahorro?**
 - Familiarizado
 - Nada familiarizado

- 2. ¿Indique Considera usted que un estudio de impacto permitirá conocer el estado de la gestión de la caja de ahorro CrediPasa?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo

- 3. ¿Cree que el control interno contribuye de manera eficiente de las funciones internas de la entidad?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo

- 4. ¿Considera usted que el control interno ayudará a mejorar el funcionamiento de la entidad?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo

- 5. ¿Considera usted que realizar un estudio de impacto del control aportara a los resultados reales de la entidad?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 6. Puede indicarnos ¿La realización de un estudio de impacto de control interno permitirá conocer las actividades que desarrolla la institución con sus socios?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 7. ¿Conoce sobre lo que es riesgo operativo dentro de una caja de ahorro?**
- Familiarizado
 - Nada familiarizado
- 8. ¿Qué tan importante cree usted que la gestión de riesgo operativo es necesario dentro de la caja de ahorro?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- 9. ¿Considera usted que la Caja de Ahorro tenga una buena gestión de riesgo operativos donde puedan ser detectados a tiempo las irregularidades?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente de acuerdo

10. ¿Mantiene la caja de ahorro un adecuado proceso de identificación de riesgo operativo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera usted que han aplicado alguna estrategia de mitigación de riesgos para abordar los riesgos operativos dentro de la caja de ahorro?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Existen revisiones periódicas de los procesos internos de gestión del riesgo operativo para evaluar su eficacia?

- Existente
- Nada existente
- Desconozco del tema

13. ¿Cree usted que al no contar con una buena gestión de riesgo operativo la Caja de ahorro es más vulnerable?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 7. Fichas de observación

Tabla 40 *Ficha de observación N. 1*

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| Ficha de Observación | | Inicio | 10:00 |
| N° | 1 | Finalización: | 11:00 |
| Lugar | Instalación de la Caja de Ahorro | | |
| Razón | Visita a la caja de ahorro CrediPasa | | |
| Hora | Observación | | |
| 10:00 10:30 | En la visita que se realizó a la caja de ahorro CrediPasa se pudo observar que las instalaciones son amplias, en las que pueden desempeñar sus actividades de manera adecuada, además que es amplio y adecuado para ser una caja de ahorro. | | |
| 10:30 10:45 | En el caso de las oficinas, se puedo observar que tienen atención al cliente para cualquier trámite, cajas y oficinas para el gerente y demás funcionarios, en la que todos están bien organizados y tienen todo lo necesario. | | |
| 10:45 11:00 | Además, se cuenta con un vehículo de la empresa para la transportación de cualquier actividad que tengan que realizar, como son las cobranzas que realizan fin de mes y tienen la facilidad de poderse movilizar, es de la caja de ahorro. | | |

Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

Tabla 41. *Ficha de observación N. 2*

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| Ficha de Observación | | Inicio | 17:00 |
| N° | 2 | Finalización: | 18:00 |
| Lugar | Instalación de la Caja de Ahorro | | |
| Razón | Solicitar documentos de la compañía | | |
| Hora | Observación | | |
| 17:00 17:30 | El propósito de la visita fue de adquirir información de parte del señor gerente, en la que nos procedió a brindar, con respecto a cómo llevan a cabo las actividades internas y cómo desempeñan el funcionamiento de la entidad | | |
| 17:30 18:00 | Se realizó una entrevista en la que diera a conocer como es el funcionamiento de la caja de ahorro, además de enseñarnos y verificar documentos que ellos mantienen y cómo realizan cada control interno, aunque no poseen uno en específico, es decir, ya que esta estructura detalla todo lo que corresponde a cada área. Además, se dialogó con la contadora, para comprobar cómo se manejan ellos en el área contable. | | |

Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

Tabla 42. *Ficha de observación N.2*

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| Ficha de Observación | | Inicio | 10:00 |
| N° | 3 | Finalización: | 11:00 |
| Lugar | Instalación de la Caja de Ahorro | | |
| Razón | Solicitar documentos de la compañía | | |
| Hora | Observación | | |
| 10:00 11:00 | Se realizó una nueva visita para realizar a cada colaborador una pequeña encuesta donde se pueda comprobar que tanto conocen la temática de estudio de impacto, control interno y gestión de riesgo operativo dentro de una entidad, y de ver que tan importante es la implementación y que la caja de ahorro haga uso del control interno. | | |

Nota. Elaborado por: Meza D. & Sánchez C.

Anexo 8. Rut De la Caja de Ahorro CrediPasa

| SRI | | Certificado Registro Único de Contribuyentes |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Razón Social CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO PASA | | Número RUC 1891747140001 |
| Representante legal • LAGUA TUBON FABIAN GUSTAVO | | |
| Estado ACTIVO | Régimen RÉGIMEN GENERAL | |
| Inicio de actividades 11/05/2012 | Reinicio de actividades No registra | Cese de actividades No registra |
| Fecha de constitución 29/12/2011 | | |
| Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO | | Obligado a llevar contabilidad SI |
| Tipo SOCIEDADES | | Agente de retención SI |
| Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATAHUALPA (CHISALATA) | | |
| Dirección Calle: HUGO ORTIZ Número: S/N Intersección: CAMINO REAL Número de piso: 0 Referencia: A DOS CUADRAS DEL COLEGIO ATAHUALPA | | |
| Actividades económicas • K64190201 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: CAJAS DE AHORROS. | | |
| Establecimientos | | |
| Abiertos 1 | Cerrados 0 | |
| Obligaciones tributarias • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA • 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES -ANUAL 1/2 | | |
| www.sri.gob.ec | | |

Razón Social
CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO
Y CREDITO PASA

Número RUC
1891747140001

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCK2021001681062
Fecha y hora de emisión: 06 de julio de 2021 16:48
Dirección IP: 186.4.188.138

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DOERCOC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 9. Imágenes

Imagen 4 Instalaciones CrediPasa



Imagen 5 Infraestructura interna de la Caja de Ahorro CrediPasa (Área de caja)



Imagen 6 Área de atención al cliente/ créditos



30 ene 2024 10:56:54
Cantón Ambato Tungurahua

Imagen 7 Aplicación de encuesta a la contadora.



Imagen 8 Aplicación de la entrevista al gerente de la Caja de Ahorro CrediPasa



Anexo 10. Certificado de Plagio (Turnitin)



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

ING. GONZÁLEZ NÁJERA MANOLA LORENA EN CALIDAD DE
DIRECTOR(A) DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “ESTUDIO DE IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CAJA DE AHORRO CREDIPASA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, AÑO 2023”, presentado por Meza Villalba Daniela Snake Y Sánchez Adame Carmen Roció de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 08 de Abril del 2024

Atentamente,

ING. GONZÁLEZ NÁJERA MANOLA LORENA

Director(a)

NOMBRE DEL TRABAJO

Caja de Ahorro CrediPasa Trabajo de Integración Curricular.pdf

AUTOR

Daniela Meza

RECuento DE PALABRAS

24651 Words

RECuento DE CARACTERES

136687 Characters

RECuento DE PÁGINAS

130 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 8, 2024 9:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 8, 2024 9:47 AM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 24 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

