# UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP**

**TEMA:**

"EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO Ltda. AGENCIA RIOBAMBA, AÑO 2021"


**AUTOR:**

Neicer Amable Caiza Chulco

**DIRECTOR:**

Ing. Oscar Tanqueño

**PAR ACADÉMICO:**

Ing. Renato Paredes


**GUARANDA – ECUADOR**

**2022**

## TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Evaluación del Riesgo Operacional de la Cartera de Crédito y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, Año 2021"

## AGRADECIMIENTO

Eternamente agradecido a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, por luchar conmigo en momentos difíciles y seguir en cada etapa por la que he pasado. Así mismo quiero dar gracias al ser divino quien me ha guiado por el camino correcto el cual no ha sido fácil, sin embargo, lo he logrado con esfuerzo, responsabilidad y dedicación.

A mis hermanos(as), por ser una inspiración diaria por alegrarse en mis triunfos y abrazarme en los momentos malos, gracias a ellos por ser incondicionales en cada situación por la que he vivido.

Además, agradecerle a mi tutor Ing. Oscar Tanqueño, y a mi par académico Ing. Renato Paredes, por saber guiarme y corregirme en el presente proyecto que lo he venido realizando con su apoyo.

Infinito agradecimiento a mi querida institución, Universidad Estatal de Bolívar, por abrirme las puertas para llegar a cumplir mi meta y ser un gran profesional para servirle a ella y a la sociedad.

Neicer Caiza

# DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado especialmente a mis padres por haberme brindado su apoyo y confiado en mí durante esta etapa del desarrollo de la tesis, sin importar las circunstancias han visto la manera de que llegara a estas instancias de mis estudios. Además, le dedico este esfuerzo a Dios que ha sido un pilar fundamental durante mi vida tanto académica como social, quien me ha llenado de sabiduría y fortaleza en los altos y bajos de mi carrera universitaria.

Como no dedicarles a mis hermanos(as), quienes han sido un motor primordial en cada paso que he dado en mi vida, con sus consejos su amor incondicional y que nunca me permitieron rendirme a pesar de las situaciones por las que hemos pasado.

Finalmente, a la prestigiosa institución como es la Universidad Estatal de Bolívar, quien me permitió ser parte de la Facultad de Ciencias Administrativas, para dar inicio con mi anhelado sueño que fue estudiar la carrera de Contabilidad y Auditoría forjándome de conocimientos intelectuales como valores para servir a la sociedad. También a los docentes que han sabido ser guías impartiendo sus conocimientos para llegar a este objetivo que me he planteado.

Neicer Caiza

# CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Tanqueño, en su orden de director del Trabajo de Investigación "Evaluación del Riesgo Operacional de la Cartera de Crédito y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, Año 2021", desarrollado por el señor Caiza Chulco Neicer Amable

## CERTIFICA

Que, luego de revisado el Trabajo de Investigación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 17 de agosto del 2022

Firmado electrónicamente por:
OSCAR PAUL TANQUENO COLCHA

Ing. Oscar Tanqueño
**DIRECTOR**

# CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Renato Estuardo Paredes Cruz, Mg. en su orden de Par Académicos del Trabajo de Investigación "EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO Ltda. AGENCIA RIOBAMBA, AÑO 2021", desarrollado por el señor Caiza Chulco Neicer Amable

## CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Investigación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP, por lo tanto, autorizo su presentación y defensa.

Guaranda, 18 del agosto del 2022

Firmado electrónicamente por:
RENATO
ESTUARDO
PAREDES CRUZ

Ing. Renato Paredes Cruz, Mg.
**Par Académico**

## DERECHOS DE AUTOR

Yo, **CAIZA CHULCO NEICER AMABLE** con C.I: **0202488144** en calidad de autor del trabajo de Investigación: **"EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA RIOBAMBA. AÑO 2021",** autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenece o parte de lo que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponde, con excepción a la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás participantes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

Asimismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repertorio virtual de conformidad en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Atentamente:**

Neicer Amable Caiza Chulco

C.I. 0202488144

CONSEJO DE LA JUDICATURA

Factura: 002-002-000079040

20220601006D00779

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220601006D00779**

Ante mí, NOTARIO(A) HERNAN PATRICIO CAMPOS GALLEGOS de la NOTARÍA SEXTA , comparece(n) NEICER AMABLE CAIZA CHULCO portador(a) de CÉDULA 0202488144 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en RIOBAMBA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA, AGENCIA RIOBAMBA. AÑO 2021", es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), COMPARECIENTE CON DOMICILIO EN LA CALLE CARABOBO 35-38 Y CHIMBORAZO, TELÉFONO: 0992942981; CORREO: NEYSSER2393@GMAIL.COM para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. RIOBAMBA, a 14 DE NOVIEMBRE DEL 2022, (13:03).



NEICER AMABLE CAIZA CHULCO
CÉDULA: 0202488144




NOTARIO(A) HERNAN PATRICIO CAMPOS GALLEGOS
NOTARÍA SEXTA DEL CANTÓN RIOBAMBA

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** ..... ii

**AGRADECIMIENTO** ..... iii

**DEDICATORIA** ..... iv

**DERECHOS DE AUTOR** ..... vii

**INTRODUCCIÓN** ..... 1

**Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.** .....2

**RESUMEN** ..... 4

**ABSTRACT** ..... 5

**CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO** ..... 6

**1.1 Descripción del Problema** .....6

**1.2 Formulación del Problema** .....6

**1.3 Preguntas de Investigación** .....7

**1.4 Justificación** .....7

**1.5 Objetivos: General y Específicos** .....8

**1.5.1 Objetivo General** ..... 8
**1.5.2 Objetivos Específicos** ..... 8
**1.6 Hipótesis / Idea a Defender** ..... 8

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO** ..... 9

**2.1 Antecedentes (académicos y artículos de investigación)** ..... 9

**2.2 Científico (bases teóricas en las que fundamenta la investigación)** ..... 9

**2.2.1 Riesgo Operativo** ..... 9
**2.2.2 Factores que inciden en el Riesgo** ..... 10
**2.2.3 Factor Procesos** ..... 10
**2.2.4 Factor Tecnología** ..... 10
**2.2.5 Factor Personas** ..... 11
**2.2.6 Cartera de Crédito** ..... 11
**2.2.7 Rentabilidad** ..... 11
**2.3 Conceptual** ..... 11

**2.3.1 Investigación de Campo** ..... 11
**2.3.2 Investigación Documental** ..... 11
**2.3.3 Método Inductivo** ..... 11
**2.3.4 Método Deductivo** ..... 12
**2.3.5 Guía de Observación** ..... 12
**2.4 Legal** ..... 12

**2.5 Georeferencial** ..... 15

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA** ..... 16

**3.1 Tipo de Investigación** ..... 16

**3.1.1 Investigación de Campo** ..... 16
**3.1.2 Investigación Documental** ..... 16
**3.2 Enfoque de la Investigación** ..... 16

**3.2.1 Cuantitativo** ..... 16
**3.2.2 Cualitativo** ..... 16
**3.3 Métodos de Investigación** ..... 17

**3.3.1 Método Deductivo**.....17
**3.3.2 Método Inductivo** .....17
**3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**.....17

**3.4.1 Determinación de las técnicas de recogida de información** .....17
**3.4.2 Encuesta** .....17
**3.4.3 Entrevista**.....17
**3.4.4 Determinación de los instrumentos de recogida de información** .....18
**3.5 Técnicas de procedimiento e interpretación de los datos**.....18

**3.5.1 Universo, Población y Muestra**.....19
**3.5.2 Muestra** .....19
**3.6 Procesamiento de la Información**.....19

**CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN** ..... 20

**4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados** .....20

**4.1.1 Resultados** .....20
**4.1.2 Encuesta** .....20
**4.1.3 Verificación de Hipótesis**.....23
**4.1.4 Planteamiento de Hipótesis**.....23
**4.1.5 Preguntas extraídas**.....24
**4.1.6 Cálculos – estimador estadístico**.....25
**4.1.7 Modelo matemático** .....25
**4.1.8 Cálculo matemático**.....26
**4.2 Discusión:**.....28

**CAPÍTULO V. PROPUESTA**..... 29

**5.1 TEMA:** .....29

**5.2 Objetivos:**.....29

**5.3 Justificación** .....29

**5.3.1 ANALISIS DE FACTIBILIDAD** .....29
**5.3.1 FUNDAMENTACIÓN**.....30
**5.4 Desarrollo**.....33

**5.4.1 Análisis del Riesgo Operativo** ..... 33
**5.5 Análisis de los Estados Financieros** ..... 38
**5.5.1 Análisis Horizontal** ..... 39
**5.5.2 Análisis Vertical** ..... 43
**5.6 Análisis e Interpretación de la Rentabilidad** ..... 48
**5.6.1 Indicadores de Rentabilidad** ..... 48
**5.7 Formulación de estrategias que contribuyan a disminuir el riesgo operativo** ..... 50
**5.7.1 FACTOR DE RIESGO PERSONAS** ..... 52
**5.7.2 FACTOR DE RIESGO PROCESOS** ..... 53
**CONCLUSIONES** ..... 54
**RECOMENDACIONES** ..... 55
**BIBLIOGRAFÍA** ..... 56
**ANEXOS** ..... 58

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Factores del Riesgo Operativo ..... **10**

**Tabla 2.** Población de Estudio ..... **19**

**Tabla 3:** Encuesta COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba. ..... **21**

**Tabla 4.** Preguntas extraídas – Calculo Chi-Cuadrado ..... **24**

**Tabla 5.** Grados de Libertad ..... **26**

**Tabla 6.** Cálculos Frecuencias Observadas ..... **26**

**Tabla 7.** Cálculo de Frecuencias Esperadas ..... **27**

**Tabla 8.** Cálculo del Chi – cuadrado ..... **28**

**Tabla 9.** Matriz de Identificación de Riesgo aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021 ..... **33**

**Tabla 10.** Análisis Cuantitativo – Probabilidad de riesgo ..... **34**

**Tabla 11.** Análisis Cuantitativo – Calificación del impacto ..... **35**

**Tabla 12.** Calificación del Riesgo ..... **35**

**Tabla 13.** Matriz de Calor – Valoración de riesgos ..... **36**

**Tabla 14.** Calificación del Riesgo ..... **36**

**Tabla 15.** Determinación del Riesgo Inherente ..... **37**

**Tabla 16.** Análisis Horizontal – Balance General ..... **39**

**Tabla 17.** Análisis Horizontal – Estado De Resultados ..... **41**

**Tabla 18.** Análisis Vertical – Balance General ..... **44**

**Tabla 19.** Análisis Vertical – Estado de Resultados ..... **46**

**Tabla 20.** Determinación del Riesgo – Estrategias ..... **50**

**Tabla 21.** Estrategia 1: Gestión adecuada del talento humano ..... **52**

**Tabla 22.** Estrategia 2: Administración de los procesos de la institución ..... **53**

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras a nivel nacional forman parte de los campos empresariales tanto en términos monetarios ayudando a promover la economía del país, a través de préstamos que confieren, para el desarrollo económico social e interpersonal de la sociedad ecuatoriana, en los últimos periodos se ha formulado políticas de créditos con la intención de mejorar el país económicamente.

Al hablar del sector de la economía popular y solidaria o sea las cooperativas de ahorro y crédito tiene la obligación de elaborar análisis de las gestiones financieras que se ejecutan, con el propósito de estar al tanto en el rendimiento de sus procedimientos tanto internos como externos. “La administración es una rama importante en este grupo; lo cual permite elaborar diferentes procesos para el desarrollo institucional” (Causa, 2019). En este caso, la administración juegas un papel fundamental en la evaluación de los riesgos operacionales que se puede encontrar con deficiencias en el desempeño funcional de los organismos.

El reconocimiento de los riesgos como un grupo de tablas volátiles, se debe identificar, especialmente la influencia que tiene para la toma de decisiones. Es recomendable que se realice métodos y estrategias que sean accesibles en la disminución de los procesos internos y externos de la entidad.

De acuerdo con Rogel y Urquizo (2019) “un elemento importante para la asignación de recursos en la economía, las mismas aportan los flujos de ahorro para facilitar la expansión de los demás sectores que la integran” (pág. 116). Con lo dicho anteriormente es fundamental estar en el control de riesgo, ya que esto disminuirá el fracaso y errores en los procedimientos, en estos grupos, la identificación de riesgos operacionales se centra en la gestión de defectos en procesos de observación como personal tecnológico y agentes externos; la depreciación de este catálogo es importante para disminuir el impacto de los problemas que afectan a las organizaciones.

Desde otra perspectiva la Constitución de la Republica del Ecuador 2008, se plantea en el artículo 283, en el cual se establece que el sistema económico del pueblo ecuatoriano debe llevar a cabo diferentes formas, entre ellas: “Economía pública, privada, mixta, economía popular y solidaria, y los demás que determine la constitución”. En la zona de la Economía Popular y Solidaria, se manifiestan diferentes grupos

socioeconómicos como: Comunitarios, asociativos, cooperativas, unidades económicas y solidarias.

Es esencial indicar, que las cooperativas de ahorro y crédito, se basan legalmente en procesos administrativos según la Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria (Constitución Nacional de la Republica del Ecuador, 2011) con el fin de mejorar el desarrollo comunitario financiero de sus beneficiarios.

El conjunto de las organizaciones financieras tiene la obligación de cumplir a prioridad de trabajar en equipo y llevar a cabo el estatuto, lo cual conlleva a identificar la eficacia y eficiencia con la que se está manejando el control de riesgo.

**Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.**

Cooperativa Ambato Ltda. fue creada en enero del año 2003 gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia de Juan Benigno Vela, situada a 15 Km. Al sur occidente de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, la familia Chango - Yucailla inició un proceso organizativo, social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares, mediante aportes económicos mensuales y préstamos a miembros del mismo grupo.

A fines del mismo año 2003 se apertura una oficina en la ciudad de Latacunga. En el año 2008 se adquiere el Edificio Matriz en el centro de Ambato tiempo después se abre la oficina Ambato Sur.

Desde los inicios la visión de la Cooperativa Ambato ha sido la de fortalecerse y dar una mayor cobertura con la apertura de oficinas en los cantones Cevallos, Pelileo, también en Pujilí y Saquisilí para brindar un mejor servicio a la provincia de Cotopaxi.

En el año 2009 se abre la oficina en Quito Sur. Y otra en la ciudad de Guaranda.

En el año 2015, según resolución de la SEPS se resuelve la fusión con absorción a la COAC Mushuk Yayay, la misma que permitió ampliar nuestra cobertura a la provincia del Napo, cantón Tena.

También en este año mediante resolución de la SEPS se autoriza la fusión por absorción a la COAC Alli Pushak en la ciudad de Azogues.

Para el año 2018 la SEPS autoriza la fusión por absorción a la COAC Cordillera de los Andes en el sector de Quito Centro y con COAC Fénix en Quito Norte.

En el año 2019 ampliamos nuestra cobertura a la provincia de Chimborazo con la autorización de fusión por absorción con la COAC Frandes permitiéndonos abrir una oficina en Riobamba.

En el mes de julio 2021, retoma a la administración gerencial el Ing. Santos Chango para continuar encaminando a Cooperativa Ambato a ubicarse entre las instituciones financieras más sólidas del país.

A finales de este mismo año se realiza la apertura de una nueva oficina en Sangolquí.

En el siguiente año 2022 se aperturó dos agencias nuevas, en Tumbaco inaugurada en febrero y la agencia en Cuenca en julio de este mismo año, buscando expandir sus servicios a toda la provincia de Azuay.

Llegando a un total de 17 oficinas operativas y una red de cajeros automáticos a distintas ciudades de la sierra y oriente ecuatoriano.

La institución ha incursionado en la innovación tecnológica para brindar mejores beneficios a socios y clientes, dentro de esta transformación digital, se encuentran disponibles herramientas como Ambabot que es nuestro asistente virtual para ejecutar consulta de saldos, bloqueos y otros servicios.

También ponemos a disposición Ambavirtual, la cooperativa en línea en donde nuestros socios pueden efectuar tanto transferencias internas como interbancarias, además de pago de servicios (Cooperativa, 2015).

**RESUMEN**

En la presente investigación se lleva a cabo el estudio de la: "EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA RIOBAMBA. AÑO 2021", tiene como finalidad; observar para evaluar los componentes que influyen en la contingencia operacional de la cartera de crédito y su acontecimiento en la rentabilidad para establecer estrategias y lograr una correcta administración.

A fin de dar un adecuando cumplimiento a lo dicho anteriormente vamos a establecer lo siguiente;

Primeramente, se describe el enunciado general del proyecto que contiene la introducción, planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y la hipótesis, con la intención de llegar para conocer las dificultades existentes en cada institución financiera, estableciendo objetivos claros y concisos de estudio que nos permitan facilitar una solución a las problemáticas que se presentan.

Seguidamente se presentará el marco teórico donde se identifican los antecedentes de este proyecto, en las bases teóricas científicas, conceptual, legal y geo referencial, con el objetivo de demostrar y teorizar el tema de estudio aplicando estrategias de investigación como; observación de campo y bibliografía.

La metodología aplicada va ser establecida a través de métodos de investigación, tipos y fuentes de investigación, enfoques de investigación, estrategias y técnicas con instrumentos de recopilación de datos, determinación de la población y muestra, además con los datos obtenidos se nos permitió regular y orientar la diversidad de resultados y discusión de análisis con la finalidad se sustentar el estudio de prácticas.

Para finalizar con el proyecto de investigación se presentan las conclusiones encontradas en todo el proceso de estudio al igual se establecen las recomendaciones de acuerdo al caso para llegar a posibles soluciones de problemas presentes.

**PALABRAS CLAVES:** riesgo operacional, cartera de crédito, rentabilidad, técnicas de investigación, problemáticas.

**ABSTRACT**

In the present investigation, the study of the: "ASSESSMENT OF THE OPERATIONAL RISK OF THE CREDIT PORTFOLIO AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT AMBATO LTDA. RIOBAMBA AGENCY. YEAR 2021", has as its purpose; observe to evaluate the components that influence the operational contingency of the credit portfolio and its occurrence in profitability to establish strategies and achieve proper management.

In order to adequately comply with what was said above, we are going to establish the following;

Firstly, the general statement of the project is described, which contains the introduction, problem statement, general objective, specific objectives and the hypothesis, with the intention of getting to know the existing difficulties in each financial institution, establishing clear and concise study objectives that allow us to provide a solution to the problems that arise.

Next, the theoretical framework will be presented where the background of this project is identified, in the scientific, conceptual, legal and geo-referential theoretical bases, with the aim of demonstrating and theorizing the subject of study by applying research strategies such as; field observation and bibliography.

The applied methodology will be established through research methods, types and sources of research, research approaches, strategies and techniques with data collection instruments, determination of the population and sample, in addition to the data obtained we were allowed to regulate and guide the diversity of results and discussion of analysis in order to support the study of practices.

To end the research project, the conclusions found throughout the study process are presented, as well as the recommendations according to the case to reach possible solutions to present problems.

**KEY WORDS:** operational risk, credit portfolio, profitability, research techniques, problems.

# CAPÍTULO I.

# FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

## 1.1 Descripción del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Ambato Ltda., en los últimos años se ha visto atravesando por una infinidad de dificultades relacionado con el riesgo operacional, que afectó elocuentemente en las situaciones económicas del organismo financiero debido a los mecanismos de riesgo como: sujetos sin adecuada formación, cargos que no corresponden al perfil profesional, la elección incorrecta del personal retrasa la gestión de sus funciones, lo cual ha afectado directamente a los procesos obstaculizando la eficiencia y la estandarización. Cabe recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Ambato Ltda. es altamente dependiente de la información tecnológica lo que pone en riesgo o le hace más vulnerable a la estabilidad e integridad de las fuentes de información, esto hace que la cooperativa como las demás instituciones puedan sufrir de ataques delictivos o ser hackeadas de su seguridad por fallas de estabilidad en las medidas de gestión.

El personal debe ser especializado en la área ya que a no contar con personal capacitado la institución puede verse afectada en la área de riesgo operacional, por lo cual es importante invertir tiempo y recursos en la capacitación del personal con el que cuenta la cooperativa para evitar el peligro operacional de los funcionarios, es importante mencionar que, al no contar con el personal especializado en el área de riesgo operacional, la institución debe invertir tiempo y recursos en la capacitación del personal para ayudar e impedir pérdidas materiales de estos eventos. Además es primordial trabajar y presentar un informe de lo que sucede o a pasado últimamente, también es fundamental tomar en cuenta las circunstancias por las que está pasando nuestro país, lo cual nos mostrara directamente si el sector financiero ha tenido pérdidas económicas, falta de recursos y falta de trabajo las cuales son factores para que los beneficiarios no aporten a sus ahorros y los deudores no cumplan con los pagos a tiempo, esto aumenta la perdida de la productividad financiera.

## 1.2 Formulación del Problema

¿Es el alto Riesgo Operacional el que genera un inadecuado control de Cartera de Crédito lo que conlleva a la disminución de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, Año 2021?

## 1.3 Preguntas de Investigación

Tomando en cuenta al tema planteado para la investigación se ha tomado en consideración algunas interrogantes que servirán de gran ayuda para un resultado positivo de la misma:

¿Cuáles son los factores de riesgo operacional?

¿Qué indicadores financieros se deben aplicar para medir la rentabilidad?

¿De qué manera se puede neutralizar el inadecuado control de cartera?

## 1.4 Justificación

El estudio de la presente investigación es fundamental para saber reconocer las situaciones de las empresas por las problemáticas que se encuentran atravesando desde el riesgo operacional que ha afectado directamente a la rentabilidad de la entidad y aun más de la acreditación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. cuenta con un adecuado sistema de control de riesgos sin embargo no cuenta con un personal capacitado para esta función lo que permita tener fallas al momento de identificar y a la vez monitorear todos los procesos operativos principalmente en el área de créditos y cobranzas, al no contar con un manual y procedimientos en la zona hace que se dificulte las funciones de autorización de créditos, al no tener todo lo dicho no va contar con una evaluación correcta al beneficiario de crédito, además no va exigir una garantía para el cobro del crédito, por lo tanto tendrá un seguimiento inapropiado lo que provocara un grande listado de cartera vencida por el incumplimiento de las normas por lo cual la cooperativa se verá afectada al tener una baja rentabilidad y baja liquidez.

El análisis de los datos nos puede llevar a resultados positivos lo que nos permitirá interpretar el beneficio que directamente realiza a los socios de la entidad e indirectamente a los clientes, así existirá una disminución de riesgo operacional y por ende generara una mayor rentabilidad; todo esto se lograra a través de un estudio de la realidad de la entidad analizando sus causas y efectos del problema inadecuado y el control de cartera por la que está atravesando, de la misma manera aplicando indicadores financieros que permite a la entidad conocer sus falencias y tomar decisiones adecuadas para el funcionamiento.

## 1.5 Objetivos: General y Específicos

### 1.5.1 Objetivo General

Evaluar los factores que influyen el riesgo operacional de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, Año 2021.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir los factores que inciden en el Riesgo Operacional de la Cartera de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para un correcto funcionamiento del riesgo.
- Cuantificar la rentabilidad institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con la finalidad de concluir el nivel de exposición al riesgo operacional.
- Plantear adecuadas estrategias de administración de los factores de riesgo operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## 1.6 Hipótesis / Idea a Defender

Los factores: procedimientos, información tecnológica, personal y eventos externos, estos son factores de riesgo operacional que afecta en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba, Año 2021.

- **Variable Independiente:** Riesgo Operacional
- **Variable Dependiente:** Rentabilidad de la Empresa

# CAPÍTULO II.

# MARCO TEÓRICO

## 2.1 Antecedentes (académicos y artículos de investigación)

El estudio de esta investigación, se ha tomado en cuenta algunos casos encontrados en varias fuentes de diversas instituciones tanto financieras como académicas, además en revistas científicas, sitios web, libros y documentos con relación al tema.

(Sánchez, 2015) en su tema de estudio "El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahan Ecuador CÍA. Ltda., de la ciudad de Ambato" (pág. 1), publicado por la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo estudiar la incidencia del Riesgo Operacional en la Rentabilidad de la empresa Giahan Ecuador Cía. Ltda., para mejorar su crecimiento empresarial. En ello concluye señalando que la principal fuente de peligro se encuentra en los procesos internos, especialmente en el sector de crédito y cobranza, lo que ha contribuido a la realidad del alto riesgo operativo por las ventas a crédito no verificadas (pág. 74).

El autor (Esparza, 2016) en su tema de investigación "El riesgo operativo y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda.", publicado por la Universidad Técnica de Ambato, ostenta como objetivo estudiar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., en el estudio concluye mencionando que las medidas de control permiten mitigar los fenómenos peligrosos con el mayor efecto; mediante la creación de planes de acción para ser ejecutados, posteriormente medidos y evaluados; explicando así la eficacia de los controles y midiendo en última instancia si se reduce la gravedad del peligro; para ello es necesario el concurso de la alta dirección y de los gestores de procesos que son los responsables de la aplicación positiva de los controles (pág. 24).

## 2.2 Científico (bases teóricas en las que fundamenta la investigación)

### 2.2.1 Riesgo Operativo

"El riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida resultante de la inadecuación o el fracaso de los procesos, el personal y los sistemas internos, o de acontecimientos externos" (Basilea, 2004)

### 2.2.2 Factores que inciden en el Riesgo

Los factores de riesgo son, las fuentes generadoras de eventos que dan cabida a las perdidas por peligro operacional, dicha finalidad es reducir las posibilidades de que se produzcan perdidas, así como gestionarse adecuadamente entre sí. (Seguros, 2015)

**Tabla 1**

Factores del Riesgo Operativo

| **Factores** | **Definición** |
|---|---|
| Factor Procesos | Son un conjunto de actividades que se interrelacionan para la transformación de los recursos en un acceso de productos o servicios. |
| Factor Tecnología | Son herramientas que se utilizan para apoyo de los procedimientos que realiza una entidad como son: software, hardware y telecomunicaciones. |
| Factor Personas | Las entidades financieras tienen la responsabilidad de manejar correctamente las funciones laborales y detectar el rendimiento o fallos relacionados con las deficiencias del personal en su función. |
| Factor Eventos Externos | En el control de los riesgos operativos, las instituciones financieras siempre deben estar alerta a las posibilidades de perdidas procedentes de los eventos que ocurren y se les escapa del control. |

**Nota:** Fuente bibliográfica propia para la clasificación de los factores de riesgos

### 2.2.3 Factor Procesos

Marín (2017) menciona que, en la interacción con los procesos, se espera que las entidades establezcan procesos estructurados y organizados de acuerdo a su tarea, perspectiva y objetivos estratégicos, en armonía para maximizar la efectividad organizacional; detectar sus procesos críticos, es decir, aquellos que en caso de interrupción comprometerían la continuidad de las operaciones, por lo que se justifica plenamente contar con planes de contingencia. (Fanny, 2019)

### 2.2.4 Factor Tecnología

**“**En este apartado mencionamos el Factor Tecnología donde este componente involucra tanto a las perdidas por fallas y también hace referencia al uso inadecuado de

los sistemas informáticos transaccionales o de apoyo que afectan la operación de las empresas, en nuestro caso a la Cooperativa**”**

### 2.2.5 Factor Personas

Según (Sarmiento, 2017) se relaciona con la correcta gestión del capital humano y la correcta detección de fallas deficiencias similares al elemento “personal”, tales como: falta del personal correcto, negligencia, error humano, nepotismo de acuerdo con las posiciones legales vigentes, relaciones interpersonales inadecuadas y ambiente de trabajo desfavorable, falta de especificaciones claras en las condiciones de contratación del personal, entre otras.

### 2.2.6 Cartera de Crédito

“La cartera de crédito se considera el principal activo financiero de una cooperativa, está compuesta por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus aliados bajo diferentes posibilidades y aprobadas según las normas de cada institución” (Grace, 2017)

### 2.2.7 Rentabilidad

(Sevilla, 2016)“La rentabilidad es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados”

## 2.3 Conceptual

### 2.3.1 Investigación de Campo

Según (Cajal, 2020) “Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la que se obtienen o se miden datos de un evento en particular, en el lugar donde ocurre”.

### 2.3.2 Investigación Documental

“La investigación bibliográfica-documental se centra en las fuentes escritas y, en gran medida, como una compilación y naturaleza interpretativa” (Serrano, 2020).

### 2.3.3 Método Inductivo

Según (Villegas, 2016) pues indica que “El método inductivo, análogamente al impresionismo, inicia por tomar de la naturaleza observaciones relevantes antes de elevarse a una concepción general”.

### 2.3.4 Método Deductivo

Según (Valenti, 2018) "Este método científico cree que la conclusión está implicada en las instalaciones" es decir; el método deductivo va del conocimiento general al particular.

### 2.3.5 Guía de Observación

Según (Gavilanes, 2021) "La Guía de observación es una herramienta de recogida de datos que permite identificar una situación determinada o el comportamiento y las propiedades de una persona".

## 2.4 Legal

La Constitución de la República en su artículo 283 establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Ecuador, 2008).

**En el Código Orgánico Monetario y Financiero mediante Registro Oficial N° 332 del año 2014 señala los siguientes artículos.**

**Sección I:** De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Art. 81.- Cooperativas de Ahorro y Crédito. -** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, y previa la autorización de la Superintendencia, con los clientes o terceros, con ejecución a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

**Art. 85.- Solvencia y Prudencia Financiera. -** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las

cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

a) Solvencia Patrimonial
b) Prudencia Financiera
c) Índices de gestión financiera y administrativa
d) Mínimos de Liquidez
e) Desempeño Social
f) Transparencia

**Art. 92.- Administración y calificación de riesgo. -** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadores de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador. (Código Orgánico, 2014)

**Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Quito octubre del 2014.**

**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.

**Art. 79.- Tasas de interés. -** Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

**Art. 81.- Cooperativas de Ahorro y Crédito. -** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

**Art. 82.- Certificado de funcionamiento. -** Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

**Art. 84.- Certificado de Funcionamiento. -** Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

**Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera. -** Las cooperativas de ahorro y crédito deberían mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto. En consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

**Art. 88.- Inversiones. -** Las cooperativas de ahorro y crédito, perfectamente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

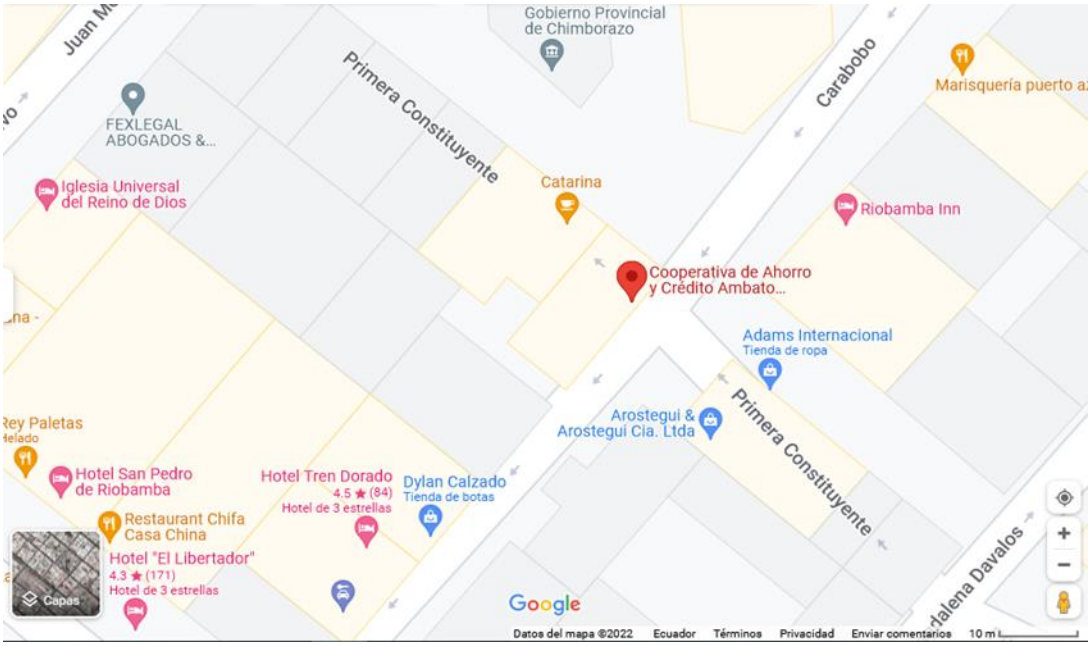
**Art. 92.- Administración y calificación de riesgo. -** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

**Art. 93.- Prevención de lavado de activos. -** Las cooperativas de ahorro y crédito implementaran mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

**Art. 95.- Sigilo y Reserva.-** Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente. Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedara sometida al sigilo bancario. (Solidaria, 2014)

## 2.5 Georeferencial

La presente investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, ubicada en la Provincia de Chimborazo, en las calles Primera Constituyente y Carabobo Esquina.




**FUENTE:** Google Maps

# CAPÍTULO III.

# METODOLOGÍA

## 3.1 Tipo de Investigación

Se utilizo los siguientes tipos de investigación:

### 3.1.1 Investigación de Campo

Según (Cajal, 2020) "Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la que se obtienen o se miden datos de un evento en particular, en el lugar donde ocurre". La investigación es de campo porque se realizó en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio, consiguientemente la información necesaria para la investigación se obtuvo directamente de la realidad de la Institución, la información es complementada con lo que se obtuvo de los archivos, datos de la empresa en investigación.

### 3.1.2 Investigación Documental

"La investigación bibliográfica-documental se centra en las fuentes escritas y, en gran medida, como una compilación y naturaleza interpretativa" (Serrano, 2020). La investigación documental me permitió indagar información en fuentes como libros, revistas, artículos científicos, entre otros, esto dio un sustento confiable que necesitaba la investigación para ser presentada.

## 3.2 Enfoque de la Investigación

### 3.2.1 Cuantitativo

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo, porque el problema se encuentra bien definido, es decir en la empresa no existe un adecuado control de cartera, además los objetivos planteados se encuentran detallados para luego plantear la hipótesis y señalar las variables independiente y dependiente.

### 3.2.2 Cualitativo

Se aplico el enfoque cualitativo ya que permitió detallar los factores de riesgo operacional de la Cartera de Crédito y su Incidencia en la rentabilidad de la COAC Ambato Ltda. Agencia Riobamba. Y en lo posterior me ayudo a establecer estrategias que permitirán disminuir tales riesgos.

### 3.3 Métodos de Investigación

#### 3.3.1 Método Deductivo

El método deductivo va del conocimiento general al particular, por lo cual en el estudio se plantío de la siguiente manera:

Para la presente investigación se vio necesario aplicar el siguiente estimulador estadístico como es el Chi-cuadrado ($X^2$), con el fin de realizar la prueba de hipótesis planteada dentro del estudio ya que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas f(o), se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas f (e) o teóricas.

Para el cálculo se tomó en consideración dos preguntas de la encuesta aplicada en la Entidad, mismas que hacen referencia a la cartera de crédito y a la rentabilidad de la Cooperativa, obteniendo como resultado afirmativo es decir aceptando la hipótesis.

#### 3.3.2 Método Inductivo

Al aplicar el método inductivo, se logró obtener datos y demás referentes teóricos, que luego de ser estudiados y también analizados detenidamente, me permitió también conseguir una imagen clara de los principales Factores de Riesgo Operativo en la Cartera de Crédito.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

#### 3.4.1 Determinación de las técnicas de recogida de información

#### 3.4.2 Encuesta

Esta técnica de investigación es aplicada por el funcionario de crédito que tiene la finalidad de realizar un cuestionario para obtener el criterio de la población respectivamente con las actividades que se llevan a cabo medir el riesgo operacional e identificar la mala administración de los procesos que tiene la cooperativa.

#### 3.4.3 Entrevista

Al realizar esta técnica de investigación al personal de la cooperativa tiene como finalidad obtener la suficiente información para la realización de los procesos administrativos.

### 3.4.4 Determinación de los instrumentos de recogida de información

#### *3.4.4.1 Guía de Observación*

Según (Gavilanes, 2021) "La Guía de observación es una herramienta de recogida de datos que permite identificar una situación determinada o el comportamiento y las propiedades de una persona".

La utilización de la guía de observación como técnica de investigación en la COAC Ambato Ltda. Fue al momento de observar los riesgos existentes en la cartera de crédito que es donde más deficiencias existe, también al identificar los factores que afectan directamente en el riesgo operacional de la Cartera de Crédito de la Cooperativa para una adecuada administración del riesgo.

#### *3.4.4.2 Cuestionario*

Al momento de la utilización de esta herramienta nos permitió acceder a la información a través de preguntas cerradas y de selección múltiple a los funcionarios de la COAC AMBATO Ltda. El principal objetivo del cuestionario es cuantificar los datos obtenidos mediante la observación directa de la realidad.

### 3.5 Técnicas de procedimiento e interpretación de los datos

Al desarrollar la presente investigación se utilizó dos principales técnicas que son el análisis de datos y la tabulación de la información, al momento de aplicar los instrumentos, las mismas que nos ayudaron al planteamiento de las tablas estadísticas.

### 3.5.1 Universo, Población y Muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba es la población total que nos permitirá llevar a cabo la investigación al estar compuesta por 11 funcionarios que serán la población finita en representación.

**Tabla 2**

*Población de Estudio*

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|---|---|
| Jefe de Agencia | 1 |
| Analista de Crédito | 1 |
| Asesores de Crédito | 3 |
| Jefe de Caja | 1 |
| Recibidor pagador | 1 |
| Asesores de Inversiones | 2 |
| Guardia de Seguridad | 1 |
| Personal de Limpieza | 1 |
| TOTAL | 11 |

**Nota:** Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### 3.5.2 Muestra

Al contar con una población finita no se considera tan necesaria determinar la muestra debido a que la población permitirá el estudio total de la investigación.

### 3.6 Procesamiento de la Información

Con la presente investigación se espera cumplir a cabalidad con todos los objetivos planteados, también con el fin de conocer el criterio de la población en correlación con las actividades al presentar, la ventaja de tener en cuenta el riesgo operativo al igual que la identificación de inadecuada de los procesos existentes en la Cooperativa.

# CAPÍTULO IV.

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

### 4.1.1 Resultados

El estudio de las variables nos llevara a obtener una información eficaz, es decir, conocer el riesgo operativo de la cartera de crédito y la rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba, se empleó un instrumento principal de la técnica de investigación que fue la encuesta a través de preguntas cerradas a la población, los datos obtenidos mediante esto, fueron expuestos en tablas estadísticas, después de haber analizado y presentado los datos tiene la finalidad de dar cumplimiento con los objetivos propuestos en el plan de estudio.

### 4.1.2 Encuesta

El estudio de campo en cuanto al riesgo operativo de la cartera de crédito y la rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba, se elaboró una encuesta con la finalidad de identificar ciertos factores de riesgo operativo de la cartera de crédito y su incidencia en la Rentabilidad de este fragmento económico, obteniéndose los siguientes datos como resultado:

**Tabla 3**

*Encuesta COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba.*

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO**

**COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba**

| CUESTIONARIO | SI | NO | TOTAL | FACTOR DE RIESGO |
|---|---|---|---|---|
| 1. Los funcionarios de la Cooperativa cumplen con las obligaciones de acuerdo a su perfil profesional | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | En la Cooperativa existen errores en el **factor personas,** por falta de:<br>• Capacitación al personal<br>• Evaluación a los funcionarios<br>• Informalidad en las actividades<br>• Constancia en el sitio de trabajo |
| 2. La entidad financiera cuenta con rotaciones del personal | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | |
| 3. Hay algún tipo de capacitación en los diferentes periodos laborales para el departamento de crédito y cobranza | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | |
| 4. Existe evaluaciones para el personal del departamento de crédito y cobranza | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | |
| 5. ¿Cree que la cooperativa cuenta con un sistema de riesgos, que analice el proceso definido de calificación de cartera? | 4<br>36% | 7<br>64% | 11<br>100% | En la Cooperativa no se cumple con los procesos adecuados, por falta de;<br>• Incumplimiento a los procesos de inducción |
| 6. ¿Se guían al cumplimiento del reglamento mínimo en cuanto a políticas y documentación necesaria para la otorgación del crédito? | 7 | 4 | 11 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 64% | 36% | 100% | • Procesos no ajustados a las actividades de la cooperativa<br>• Persistencia del control de los procesos |
| 7. ¿El sistema de riesgos expresa un informe de representaciones y análisis sobre la calificación otorgada al socio? | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | Cabe recalcar que al no contar con estos procesos afecta a la rentabilidad. |
| 8. ¿Considera que la cooperativa cuenta con un departamento de operaciones comprometido a la revisión de documentos e información solicitada por la unidad de Riesgos? | 0<br>0% | 11<br>100% | 11<br>100% | |
| 9. ¿Cree Ud. ¿Qué la rentabilidad se ve afectada por los riesgos operativos en la cartera de crédito? | 11<br>100% | 0<br>0% | 11<br>100% | |
| 10. ¿Cuentan con una unidad informática que certifique la seguridad de la información de la cartera de crédito, garantías, creación de socios y recaudaciones? | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | Esta entidad financiera logra ajustarse a las insuficiencias tecnológicas de cada uno de los departamentos y asimismo existe una seguridad en el control de la información. |
| 11. Según usted considera que esta institución maneja la información crediticia con seguridad | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | |
| 12. La actualización de los sistemas infamativos se realiza adecuadamente. | 7<br>64% | 4<br>36% | 11<br>100% | |
| 13. Considera que habido pérdidas económicas y materiales por robos o fraudes | 0<br>0% | 11<br>100% | 11<br>100% | La Cooperativa hasta el día de hoy no atravesado por robos o fraudes. |

**Nota:** Representación de los resultados de la encuesta aplicada a la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba

### 4.1.3 Verificación de Hipótesis

**Hipótesis**

- Los factores de riesgo: procedimientos, herramientas tecnológicas, usuarios y eventos externos, estos son los factores del riesgo operacional que afecta en la Rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021.

### 4.1.4 Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis nula**

- Los factores de riesgo: procedimientos, herramientas tecnológicas, usuarios y eventos externos, estos son los factores del riesgo operacional que **NO** afecta en la Rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021.

**Hipótesis alternativa**

- Los factores de riesgo: procedimientos, herramientas tecnológicas, usuarios y eventos externos, estos son los factores del riesgo operacional que, **SI** afecta en la Rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021.

### 4.1.5 Preguntas extraídas

**Tabla 4.**

*Preguntas extraídas – Calculo Chi-Cuadrado*

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO**

**COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba**

| | CUESTIONARIO | SI | NO | TOTAL | FACTOR DE RIESGO |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. | ¿Cree que la cooperativa cuenta con un sistema de riesgos, que analice el proceso definido de calificación de cartera? | 4<br>36% | 7<br>64 % | 11<br>100% | Errónea apreciación al valor del socio |
| 9. | ¿Cree Ud. ¿Qué la rentabilidad se ve afectada por los riesgos operativos en la cartera de crédito? | 11<br>100% | 0<br>0% | 11<br>100% | Inflación de las tasas de interés |

**Nota:** Representación de la tabla estadística de resultados de la encuesta aplicada a la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba

### 4.1.6 Cálculos – estimador estadístico

Para el estudio del caso se vio necesario la aplicación de la formula como un estimulador estadístico Chi-cuadrado ($X^2$), con la finalidad de realizar y comprobar la prueba de hipótesis planteada dentro de la investigación ya que permite establecer el conjunto de frecuencias analizadas f(o), ajustándose al conjunto de frecuencias esperadas f (e) o teóricas.

Formula Chi – cuadrado

$$\sum \frac{[f(o)-f(e)]^2}{f(e)} = X^2$$

### 4.1.7 Modelo matemático

**Ho=** Hipótesis nula

**Ha=** Hipótesis alternativa

**$X^2$ =** Chi cuadrado

**F (o)=** Frecuencias observadas

**F (e)=** Frecuencias esperadas

**Gl =** Grados de Libertad

**F =** Filas

**C =** Columnas

**Margen de error**

$\infty = 0{,}05 \rightarrow 5\%$

**Distribución muestral**

**Gl =** (F-1) (C-1)

**En donde**

**Gl =** (2-1) (2-1)

**Gl =** (1) (1)

**Gl =** 1

Analizando los resultados que se muestra en la tabla 5, se instaura el margen de error del 5% mediante el cálculo se me establece a un: 3,8415. Señalando que los grados de autonomía me ayudaron a realizar el cálculo de la hipótesis nula en base a la tabla siguiente:

**Tabla 5**

*Grados de Libertad*

| **Grados de libertad** | **Margen de ERROR** | |
|---|---|---|
| **(Gl)** | **0.05** | **0.01** |
| **1** | 3,8415 | 6.6349 |
| **2** | 5,9915 | 9,2104 |
| **3** | 7,8147 | 11,3449 |

**Nota:** Representación de la identificación de la hipótesis nula según los grados de libertad.

### 4.1.8 Cálculo matemático

**Tabla 6**

*Cálculos Frecuencias Observadas*

| **ALTERNATIVAS** | **La COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba** | | **TOTAL** |
|---|---|---|---|
| | **PREGUNTA 5** | **PREGUNTA 9** | |
| **SI** | 4 | 11 | 15 |
| **NO** | 7 | 0 | 7 |
| **TOTAL** | **11** | **11** | **22** |

**Nota:** Demostración del cálculo en base a las preguntas extraídas

**Fuente:** Cuestionario

Fórmula para el cálculo de frecuencias esperadas

$$fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

**Tabla 7**

*Cálculo de Frecuencias Esperadas*

| ALTERNATIVAS | La COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba | | TOTAL |
|---|---|---|---|
| | PREGUNTA | PREGUNTA | |
| **SI** | 7,5 | 7,5 | **15,0** |
| **NO** | 3,5 | 3,5 | **7,00** |
| | | | **22,00** |

**Nota:** Demostración del cálculo en base a las preguntas extraídas

**Fuente:** Cuestionario

**Tabla 8**

*Cálculo del Chi – cuadrado*

| PREGUNTAS | O | E | O - E | (O - E) ² | (O - E) ² / E |
|---|---|---|---|---|---|
| PREGUNTA 5/Si | 4 | 7,5 | -3,5 | 12,25 | 1,6 |
| PREGUNTA 5/No | 7 | 3,5 | 3,5 | 12,25 | 3,5 |
| PREGUNTA 9/Si | 11 | 7,5 | 3,5 | 12,25 | 1,6 |
| PREGUNTA 9/No | 0 | 3,5 | -3,5 | 12,25 | 3,5 |
| | | | | $X^2$= | 10,3 |

**Nota:** Demostración del cálculo del Chi-cuadrado – Hipótesis Alternativa

## 4.2 Discusión:

La hipótesis nos permitirá llegar a una discusión por la diversidad de datos obtenidos por ende si la Hipótesis Alternativa (Ha) ≥ la hipótesis nula (Ho) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la información de la hipótesis alternativa.

**Entonces:** Podemos decir que 10,3 (Ha) > 3, 8415 (Ho) por lo que se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

**Es decir:** Los factores de riesgo: procedimientos, herramientas tecnológicas, usuarios y eventos externos, estos son los factores del riesgo operacional que, **SI** afecta en la Rentabilidad de la COAC Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba. Se ha podido establecer que la principal fuente de riesgo se encuentra en los procesos internos del sistema, especialmente en el área de créditos y cobranzas, lo cual ha afectado en la existencia de un alto riesgo operacional, al igual que no se aplican indicadores financieros para poder medir la rentabilidad.

# CAPÍTULO V.

# PROPUESTA

## 5.1 TEMA:

Estrategias de crédito para mejorar el control de cartera y minimizar el riesgo operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba.

## 5.2 Objetivos:

Diseñar estrategias de crédito para mejorar el control de cartera y minimizar el riesgo operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba.

## 5.3 Justificación

Debido al inadecuado control de cartera y en lo referente al riesgo operacional en la cooperativa se hace necesaria la aplicación de estrategias de crédito y cobranzas mediante esta aplicación se podrá conseguir un adecuado manejo de cartera, lo que se traducirá en el incremento de la rentabilidad.

La presente propuesta es de suma importancia porque se evidencia la necesidad que tiene la cooperativa de implementar nuevas estrategias, ya que su cartera de clientes ha crecido y existe un deficiente manejo de la misma.

Gracias a esta propuesta la cooperativa logrará disminuir el índice de cartera y mitigar el alto riesgo operacional, ya que existirán lineamientos claros a los cuales tendrán que acogerse todo el personal involucrado en esta área. Finalmente, su ejecución es factible ya que cuenta con información requerida y proporcionada por la misma cooperativa.

### 5.3.1 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

La investigación del presente trabajo se establece por la factibilidad al beneficiar a clientes internos y externos y por supuesto a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba.

### Política

Las políticas participan directamente en todo tipo de entidad financiera ya sea esta grande pequeña o media, porque las leyes que se encuentran en el reglamento deben cumplirse ya sea que afecten o beneficien a las empresas en sus actividades económicas, estas leyes favorecen cuando se estimula el desarrollo económico mediante la

autorización de crédito y los obstaculizan cuando se limita con respecto a los aranceles o impuestos dados.

**Socio-cultural**

Las políticas y procedimientos de la cooperativa al ser realizados en el área de crédito y cobranza, pretende mejorar el control de cartera, lo cual beneficiara directamente a los socios de las diferentes culturas de la cooperativa por el cumplimiento de los lineamientos existentes al ser claros en el proceso que va ser desde la calificación del usuario hasta la cobranza de los créditos otorgados en la venta de mercadería, disminuyendo la cartera vencida y mejorando la rentabilidad de la entidad.

**Organizacional**

La integración y participación para el desarrollo tiene propuestamente los recursos humanos que interactúan entre sí para la adecuada implementación y aplicación de políticas en los procesos de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la rentabilidad de la empresa.

**Tecnología**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Cuenta con los equipos informáticos necesarios para la ejecución de las actividades financieras, además tiene los conocimientos suficientes para la aplicación de procedimientos y políticas del departamento de crédito y cobranza, al contar con esta tecnología satisface las necesidades de los usuarios y cumple con su función.

**Económico-Financiero**

Hoy en día la propuesta es posible en aspectos económicos, teniendo en cuenta que los beneficios de la cooperativa se va obtener mediante las políticas y procedimientos de crédito y cobranza, es el mismo que ayudará en la liquidez y mejorará la rentabilidad.

### 5.3.1 FUNDAMENTACIÓN

Teniendo en claro la propuesta de la investigación es fundamental estudiar los principales conceptos relacionados con las políticas y procedimientos, los cuales serán presentados a continuación:

**Políticas**

Son las diferentes ideologías orientadas en actividades para llegar a la toma de decisiones de los grupos y así poder alcanzar ciertos objetivos planteados. Además, puede definirse como una cualidad para ejercer el poder con la finalidad de resolver o disminuir las dificultades encontradas y producidas dentro de la institución.

Puede ser también una planificación intacta que tiene fin de servir como una guía general para regularizar los procesos administrativos de las diferentes direcciones.

**Procedimiento**

Es un concepto que se hace referencia a una sucesión de operaciones ordenadas para la consecución específica, que significa proceder en una acción determinada. El termino puede estar directamente vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

**FODA DE LA COAC AMBATO LTDA. AGENCIA RIOBAMBA**

**FORTALEZAS**

- Una de nuestras mayores fortalezas es ser controlada por la superintendencia de economía popular y solidaria.
- La afiliación de COSEDE de hasta 31000 dólares.
- Imagen Institucional
- Nuevos servicios y productos que ofrece la cooperativa
- El personal operativo bilingüe (quichua - español)

**OPORTUNIDADES**

- Incremento de nuevos servicios
- Explotación de nuevos nichos de mercado en la provincia
- Conflicto en gobiernos corporativos de pequeñas cooperativas
- Confianza financiera en la cooperativa

**DEBILIDADES**

- No tener amplio conocimiento afines a cada área
- Falta de capacitaciones en áreas especificas
- Rotación de personal permanente
- Espacio reducido para la atención de nuestros asociados
- La morosidad alta por sobreendeudamiento de los prestamistas

**AMENAZAS**

- El cierre del Banco Territorial por perdida de confianza en el sistema financiero
- Competencia desleal de pequeñas cooperativas
- Sobreendeudamiento por parte de los prestamistas que no miden su capacidad de pago.

## 5.4 Desarrollo

### 5.4.1 Análisis del Riesgo Operativo

Con la finalidad de cumplir cada uno de los objetivos propuestos; es necesario identificar los factores que inciden en el Riesgo de la Cartera de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Para así lograr una adecuada administración del riesgo operativo, ejecutando correspondientemente al análisis con el fin de poder identificar cuáles son los factores que afectan al Riesgo Operacional, para lo consiguiente es necesario considerar los resultados lanzados en la encuesta los mismos fueron diseñados en la matriz de riesgos operativos que se puede analizar y observar en la Tabla 9.

**Tabla 9**

*Matriz de Identificación de Riesgo aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba. Año 2021*

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

**PROCESO: CARTERA DE CRÉDITO**

| FACTOR | Descripción del Riesgo | Fuentes de Riesgo (Causa) | Que puede pasar (Efectos) | Proceso de Negocio | Proceso con el que se relaciona |
|---|---|---|---|---|---|
| **PERSONAS** | No hay capacitación al personal<br>No cuenta con evaluaciones a los funcionarios<br>Existe informalidad del personal<br>No hay rotación de los funcionarios | No existe una inversión necesaria en capacitaciones<br>No existe un proceso adecuado de incorporación | Disminución del rendimiento lo cual afecta a la productividad<br>Aumento en los reprocesos que generan costos que no | OPERACIONAL | CARTERA DE CRÉDITO |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | son necesarios |
| **PROCESOS** | No cuenta con procedimientos de inducción<br>Los procedimientos no son adecuadamente regulados | Ausencia del sistema del Control Interno | Dificultades en ejecución de la acción de cobro |

**Nota:** Representación del Riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba

Teniendo en cuenta el análisis de la matriz ya presentada se pudo identificar que los factores que inciden el riesgo operativo de la cartera de crédito pueden ser: los usuarios y los procedimientos. Al igual se logró identificar las anotaciones de la matriz y analizada con diferentes criterios de evaluación basándose en la diversidad de datos cualitativos y cuantitativos tomando en cuenta con los objetivos de la cooperativa.

La posibilidad de que el riesgo tenga un mayor impacto se inspecciona a través del método cuantitativo con un que va del 1 a 4, donde una puntuación de 1 significa una baja frecuencia de riesgo (una vez cada año) y un valor del 4 hace referencia a una frecuencia muy alta (más de trece veces al año), como se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 10**

*Análisis Cuantitativo – Probabilidad de riesgo*

| **CALIFICACIÓN DE FRECUENCIA** | | |
|---|---|---|
| **VALOR** | **FRECUENCIA** | **DESCRIPCIÓN** |
| 1 | Baja | De 1 vez cada año |
| 2 | Media | De 2 y 6 veces al año |
| 3 | Alta | De 7 y 12 veces al año |
| 4 | Muy Alta | Más de 13 veces al año |

**Nota:** Análisis de la calificación de frecuencia del riesgo

Aunque teniendo en cuenta la medición de la posibilidad que produce el riesgo, siempre se tomó en cuenta la evaluación que produjo el efecto, es decir, la dimensión del peligro causado por la materialización del riesgo en la entidad.

Una marca leve se examinará con un puntaje de 5, lo que muestra que, a pesar de la efectividad del riesgo, se lograran los objetivos de la entidad, lo que le muestra el impacto del puntaje 20 simboliza que la marca será desastrosa para la entidad, al no poder cumplirse con los objetivos.

**Tabla 11**

*Análisis Cuantitativo – Calificación del impacto*

| VALOR | IMPACTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 5 | Leve | Cumple los objetivos empresariales |
| 10 | Tolerante | Cumple con los objetivos principales |
| 15 | Grave | Cumple parcialmente los objetivos |
| 20 | Desastroso | No hay cumplimiento de los objetivos |

**Nota:** Examinación de la calificación del impacto – dimensión de las pérdidas que ocasiona los riesgos

En la frecuencia de 1 a 20, el puntaje del riesgo determina que mientras más alto sea las frecuencias el riesgo será más peligroso, es decir, si los intervalos van cambiando de categoría la clasificación tendrá consecuencias peligrosas.

**Tabla 12**

*Calificación del Riesgo*

| | | |
|---|---|---|
| 1 – 20 | Aprobable | A |
| 21 – 40 | Permisible | B |
| 41 – 60 | Peligroso | C |
| 61 - 80 | **Inadmisible** | D |

**Nota:** Examinación de la calificación del riesgo existente

Teniendo en cuenta la presentación de la información anteriormente se presenta la Matriz de calor con los valores de riesgo analizados en el estudio de la investigación:

**Tabla 13**

*Matriz de Calor – Valoración de riesgos*

| MATRIZ DE CALOR | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FRECUENCIA** | **VALOR** | | | | |
| Muy Alta | 4 | 20 | 40 | 60 | 80 |
| Alta | 3 | 15 | 30 | 45 | 60 |
| Media | 2 | 10 | 20 | 30 | 40 |
| Baja | 1 | 5 | 10 | 15 | 20 |
| **VALOR** | | 5 | 10 | 15 | 20 |
| **IMPACTO** | | Leve | Tolerante | Grave | Desastroso |

**Nota:** Presentación de la Matriz de calor para identificar el riesgo existente

**Tabla 14**

*Calificación del Riesgo*

| CALIFICACION RIESGO | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | 20 | Aprobable | A |
| **21** | 40 | Permisible | B |
| **41** | 60 | Peligroso | C |
| **61** | 80 | Inadmisible | d |

**Nota:** Examinación de la Calificación de riesgo para la Cooperativa

Valor del Riesgo Inherente, determinado del proceso de cartera de crédito

**Tabla 15**

*Determinación del Riesgo Inherente*

| RIESGO INHERENTE CARTERA DE CRÉDITO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FACTOR** | **RIESGO** | **IMPACTO** | **FRECUENCIA** | **RIESGO INHERENTE** | **CALIFICACIÓN DEL RIESGO** |
| PERSONAS | No hay capacitación al personal | 20 | 4 | 80 | Inadmisible |
| | No cuenta con evaluaciones a los funcionarios | 20 | 4 | 80 | Inadmisible |
| | Existe informalidad del personal | 20 | 3 | 60 | Peligroso |
| | No hay rotación de los funcionarios | 20 | 3 | 60 | Peligroso |
| | No cuenta con procedimientos de inducción | 20 | 3 | 60 | Peligroso |
| PROCESOS | Los procedimientos no son adecuadamente regulados | 20 | 4 | 80 | Inadmisible |
| | Ausencia del sistema del Control Interno | 20 | 4 | 80 | Inadmisible |

**Nota:** Presentación del valor del Riesgo Inherente, determinado del proceso de negociación de cartera.

## 5.5 Análisis de los Estados Financieros

Para lograr manifestar las conductas de las cuentas contables, se procede aplicar un análisis de estudio horizontal y vertical para reconocer las tendencias de las cuentas que conforman el balance general y el balance de estado de resultados. Para interpretar el análisis de estudio se vio en la suficiente necesidad de valorar los estados financieros de la cooperativa a través de las cuentas primarias del Balance General y Estado de Resultados de los años 2020 y 2021.

### 5.5.1 Análisis Horizontal

**Tabla 16**

*Análisis Horizontal – Balance General*

| | | ANÁLISIS HORIZONTAL | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | BALANCE GENERAL | | | |
| **Código** | **Activo** | **Año 2020** | **Año 2021** | **Variación Absoluta** | **Variación Relativa** |
| 11 | Fondos Disponibles | $ 5.043.842 | $ 6.553.318 | $ 1.509.476 | 30% |
| 12 | Operaciones interbancarias | $ - | $ - | | |
| 13 | Inversiones | $ 2.064.934 | $ 4.059.157 | $ 1.994.223 | 97% |
| 14 | Cartera de Creditos | $ 25.081.778 | $ 33.331.898 | $ 8.250.120 | 33% |
| 1499 | Provisión Cartera de Créditos | $ -1.537.111 | $ -2.327.668 | $ -790.557 | 51% |
| 16 | Cuentas por Cobrar | $ 1.020.871 | $ 534.773 | $ -486.098 | -48% |
| 17 | Bienes realizables, adjudicados por pago | $ - | $ - | | |
| 18 | Propiedades y Equipo | $ 886.805 | $ 889.914 | $ 3.110 | 0% |
| 19 | Otros Activos | $ 598.438 | $ 928.582 | $ 330.145 | 55% |
| | **TOTAL ACTIVO** | **$ 34.696.668** | **$ 43.969.976** | **$11.600.975** | 33% |
| | | | | | |
| 7 | **CUENTAS DE ORDEN** | | | | |
| 71 | Cuentas de Orden Deudoras | $ 40.372.234 | $ 48.788.732 | $ 8.416.498 | 21% |
| 74 | Cuentas de Orden Acreedoras | $ 110.858.749 | $ 133.809.822 | $ 22.951.072 | 21% |
| | | | | | |
| **Código** | **Pasivo** | | | | |
| 21 | Obligaciones con el Público | $ 26.910.552 | $ 36.170.905 | $ 9.260.352 | 34% |
| 25 | Cuentas por Pagar | $ 667.295 | $ 884.563 | $ 217.268 | 33% |
| 26 | Obligaciones Financieras | $ 2.701.610 | $ 1.810.294 | $ -891.316 | -33% |
| 29 | Otros Pasivos | $ 20.662 | $ 21.007 | $ 344 | 2% |
| | **TOTAL PASIVO** | **$ 30.300.120** | **$ 38.886.768** | $ 8.586.648 | 28% |
| | | | | | |
| **Código** | **PATRIMONIO** | | | | |
| 31 | Capital Social | $ 979.725 | $ 1.078.787 | $ 99.062 | 10% |
| 33 | Reservas | $ 2.973.764 | $ 3.507.709 | $ 533.945 | 18% |
| 34 | Otros Aportes Patrimoniales | $ - | $ - | | |
| 36 | Resultado de Ejercicios Anteriores | $ - | $ - | | |
| 35 | Superavit por Valuaciones | $ 227.374 | $ 243.104 | $ 15.730 | 7% |
| | Utilidad Ejercicio | $ 215.685 | $ 253.607 | $ 37.922 | 18% |
| | **TOTAL PATRIMONIO** | **$ 4.396.549** | **$ 5.083.208** | **$ 686.659** | 16% |
| | **TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO** | **$ 34.696.668** | **$ 43.969.976** | **$ 9.273.307** | 27% |

**Nota:** Estudio y observación de los Estados Financieros – Balance General

**Interpretación**

Anteriormente los datos permiten identificar incertidumbres de las cuentas más sobresalientes del Balance General, varias de las cuentas tienen la capacidad de ser muy fructuosas para la cooperativa, por el contradictorio, existen cuentas que probablemente tienen un enfoque diferente.

- En relación a cada periodo se visualizará un aumento de USD 11.600.975 siendo el valor total de **Activo,** esto será representado en términos porcentuales dándonos un porcentaje del 33%. Además, las cuentas que más se registran son porque representan **Inversiones** con un valor de aumento de USD 11.994.223 esto representa un porcentaje de 97%. Posteriormente en la cuenta **Otros Activos** incrementaron su valor a USD 330.145, teniendo un porcentaje de 55%, cabe recalcar que este incremento se dio por la actual situación económica que atraviesa el Ecuador en cuanto a la Pandemia (COVID - 19).
- Con lo pertinente a los **Pasivos** la entidad financiera tuvo un incremento de USD 8.586.648 incorporado con un porcentaje de 28%. Las cuentas más relevantes son las de las **Obligaciones con el Público** con un aumento del USD 9.260.352 es decir el mismo que nos da en porcentaje de 34% igualmente las **Cuentas por Pagar** incrementó un valor de USD 217.268 con el 33%.
- En cuanto al **Patrimonio** la COAC dio un incremento de USD 686.659 dando un porcentaje de 16%. Las cuentas de mayor relevancia son; **Reservas** con un incremento de USD 533.945, dando un porcentaje de 18%.
- Últimamente, se puede observar el gran incremento de las **ganancias** que ha tenido con un valor de USD 37.922 y finalmente con un porcentaje de 18%

**Tabla 17**

*Análisis Horizontal – Estado De Resultados*

| | ANÁLISIS HORIZONTAL | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ESTADO DE RESULTADOS | | | |
| **INGRESOS** | **Año 2020** | **Año 2021** | **Variación Absoluta** | **Variación Relativa** |
| Interéses y descuentos ganados | $ 4.473.429 | $ 5.302.472 | $ 829.042 | 19% |
| Depositos | $ 83.807 | $ 173.047 | $ 89.240 | 106% |
| Inversiones en titulos valores | $ 151.544 | $ 224.578 | $ 73.034 | 48% |
| Intereses cartera de credito | $ 4.238.078 | $ 4.904.847 | $ 666.768 | 16% |
| Utilidades financieras | $ 2.539 | $ 268 | $ -2.271 | -89% |
| Ingresos por servicios | $ 71.845 | $ 105.511 | $ 33.666 | 47% |
| Otros ingresos operacionales | $ 1.537 | | $ -1.537 | -100% |
| Otros ingresos | $ 81.045 | $ 183.442 | $ 102.397 | 126% |
| **TOTAL INGRESOS** | **$ 4.630.397** | **$ 5.591.694** | $ 961.297 | 21% |
| | | | | |
| **EGRESOS** | | | | |
| Intereses causados | $ 1.937.387 | $ 2.434.590 | $ 497.203 | 26% |
| Obligaciones con el publico | $ 1.805.981 | $ 2.261.562 | $ 455.581 | 25% |
| Obligaciones financieras | $ 131.406 | $ 173.028 | $ 41.622 | 32% |
| Comisiones causadas | $ 2.121 | $ 2.306 | $ 184 | 9% |
| | | | | |
| Provisiones | $ 957.583 | $ 874.243 | $ -83.340 | -9% |
| Gasto de Operación | $ 1.380.183 | $ 1.737.562 | $ 357.379 | 26% |
| Gastos de Personasl | $ 664.433 | $ 874.932 | $ 210.499 | 32% |
| Honorarios | $ 74.171 | $ 82.099 | $ 7.928 | 11% |
| Servicios varios | $ 279.095 | $ 342.275 | $ 63.181 | 23% |
| Impuestos contribuciones y multas | $ 207.125 | $ 244.792 | $ 37.667 | 18% |
| Depreciaciones | $ 74.301 | $ 76.981 | $ 2.680 | 4% |
| Amortizaciones | $ 7.701 | $ 10.049 | $ 2.349 | 31% |
| Otros Gastos | $ 73.358 | $ 106.433 | $ 33.075 | 45% |
| Otros gastos y perdidas | $ 8.764 | $ 148.076 | $ 139.312 | 1590% |
| **TOTAL GASTO** | **$ 4.286.038** | **$ 5.196.777** | $ 910.739 | 21% |
| | | | | |
| UTILIDAD BRUTA (INGRESOS - EGRESOS) | $ 344.358 | $ 394.916 | $ 50.558 | 15% |
| Participacion trabajadores | $ 51.654 | $ 59.237 | $ 7.584 | 15% |
| Impuesto a la renta | $ 77.019 | $ 82.072 | $ 5.053 | 7% |
| **UTILIDAD NETA** | **$ 215.685** | **$ 253.607** | $ 37.922 | 18% |

**Nota:** Análisis a los Estados Financieros – Estado de Resultados

**Interpretación:**

Los datos que se ven reflejados por el análisis horizontal se interpretan;

- El incremento de los **gastos** es de USD 910.739 con un porcentaje de 21%, las cuentas destacadas son **Otros Gastos** con un incremento de USD 33.075 dando un 45% y la cuenta **Obligaciones Financieras** incrementó un valor de USD 41.622 con el porcentaje de 32% al igual que la cuenta **Provisiones** ha tenido una desvalorización de USD 83.340 reduciendo a un porcentaje de 9%.
- En cambio, en los **ingresos** la entidad a tenido aumentos de USD 961.297 con un 21%, las cuentas más relevantes son los siguientes: **Otros Ingresos Operacionales** que ha disminuido con USD 1.537 dando un 100% con respecto al periodo anterior, y la cuenta **Utilidades Financieras** se ha reducido en USD 2.271 con 89%.
- Finalmente, la **utilidad del ejercicio** incremento en USD 37.922 dando un porcentaje de 18%.

### 5.5.2 Análisis Vertical

Al realizar el estudio del análisis vertical se sitúa los Estados Financieros del año 2021 cabe recalcar que se realizó un estudio específico para fijar el equilibrio que se establece en cada porcentaje en cada uno de sus categorías, subcategorías y cuentas respectivamente a la totalidad de los activos, pasivos y patrimonio, lográndose establecer el avance que existe en los estados financieros, y lo más relevantes es que se determinó el porcentaje de cada una de las cuentas para ser analizadas y valorizadas dependiendo del resultado obtenido.

Alcanzando una uniformidad y tamaño común es decir una igualdad en sus características y al tener una concordancia con los elementos de la contabilidad generalmente aceptados.

**Tabla 18**

*Análisis Vertical – Balance General*

| | | ANÁLISIS VERTICAL | |
|---|---|---|---|
| | | BALANCE GENERAL | |
| **Código** | **Activo** | **Año 2021** | **Análisis Vertical** |
| | **TOTAL ACTIVO** | **$ 43.969.976** | |
| 11 | Fondos Disponibles | $ 6.553.318 | 15% |
| 12 | Operaciones interbancarias | | |
| 13 | Inversiones | $ 4.059.157 | 9% |
| 14 | Cartera de Creditos | $ 33.331.898 | 76% |
| 1499 | Provisión Cartera de Créditos | $ -2.327.668 | -5% |
| 16 | Cuentas por Cobrar | $ 534.773 | 1% |
| 17 | Bienes realizables, adjudicados por pago | | |
| 18 | Propiedades y Equipo | $ 889.914 | 2% |
| 19 | Otros Activos | $ 928.582 | 2% |
| | **TOTAL ACTIVO** | **$ 43.969.976** | 100% |
| | | | |
| 7 | **CUENTAS DE ORDEN** | | |
| 71 | Cuentas de Orden Deudoras | $ 48.788.732 | 111% |
| 74 | Cuentas de Orden Acreedoras | $ 133.809.822 | 304% |
| | | | |
| **Código** | **Pasivo** | | |
| 21 | Obligaciones con el Público | $ 36.170.905 | 82% |
| 25 | Cuentas por Pagar | $ 884.563 | 2% |
| 26 | Obligaciones Financieras | $ 1.810.294 | 4% |
| 29 | Otros Pasivos | $ 21.007 | 0% |
| | **TOTAL PASIVO** | **$ 38.886.768** | 88% |
| | | | |
| **Código** | **PATRIMONIO** | | |
| 31 | Capital Social | $ 1.078.787 | 2% |
| 33 | Reservas | $ 3.507.709 | 8% |
| 34 | Otros Aportes Patrimoniales | | |
| 36 | Resultado de Ejercicios Anteriores | | |
| 35 | Superavit por Valuaciones | $ 243.104 | 1% |
| | Utilidad Ejercicio | $ 253.607 | 1% |
| | **TOTAL PATRIMONIO** | **$ 5.083.208** | 12% |
| | **TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO** | **$ 43.969.976** | 100% |

**Nota:** Análisis a los Estados Financieros – Balance General

**Interpretación:**

- La **Cartera de Crédito** pertenece a un 76% del activo total lo que establece que hay que tener mucha responsabilidad con la cuenta, es decir que si la cooperativa necesita liquidez hay que buscar estrategias para cobrar en los plazos establecidos de los créditos, mismas que beneficia la entidad.
- En cambio, se puede interpretar que el **Activo** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba, durante el año 2021, logro ser financiado por medio del **Pasivo** dando un porcentaje de 88%, así mismo, el **Patrimonio** con un porcentaje del 12%. En efecto, la institución financiera está financiada con los fondos de terceros que son deudas a corto y largo plazo, las mismas que faltan dentro de los resultados económicos y en los enfoques financieros, responsabilizando el 100% del patrimonio institucional.

**Tabla 19**

*Análisis Vertical – Estado de Resultados*

| | ANÁLISIS VERTICAL | |
|---|---|---|
| | ESTADO DE RESULTADOS | |
| **INGRESOS** | **Año 2021** | **Variación Relativa** |
| **TOTAL INGRESOS** | **$ 5.591.694** | |
| Interéses y descuentos ganados | $ 5.302.472 | 95% |
| Depositos | $ 173.047 | 3% |
| Inversiones en titulos valores | $ 224.578 | 4% |
| Intereses cartera de credito | $ 4.904.847 | 88% |
| Utilidades financieras | $ 268 | 0% |
| Ingresos por servicios | $ 105.511 | 2% |
| Otros ingresos operacionales | | |
| Otros ingresos | $ 183.442 | 3% |
| **TOTAL INGRESOS** | **$ 5.591.694** | 100% |
| | | |
| **EGRESOS** | | |
| Intereses causados | $ 2.434.590 | 44% |
| Obligaciones con el publico | $ 2.261.562 | 40% |
| Obligaciones financieras | $ 173.028 | 3% |
| Comisiones causadas | $ 2.306 | 0% |
| | | |
| Provisiones | $ 874.243 | 16% |
| Gasto de Operación | $ 1.737.562 | 31% |
| Gastos de Personasl | $ 874.932 | 16% |
| Honorarios | $ 82.099 | 1% |
| Servicios varios | $ 342.275 | 6% |
| Impuestos contribuciones y multas | $ 244.792 | 4% |
| Depreciaciones | $ 76.981 | 1% |
| Amortizaciones | $ 10.049 | 0% |
| Otros Gastos | $ 106.433 | 2% |
| Otros gastos y perdidas | $ 148.076 | 3% |
| **TOTAL GASTO** | **$ 5.196.777** | 93% |
| | | |
| UTILIDAD BRUTA (INGRESOS - EGRESOS) | $ 394.916 | 7% |
| Participacion trabajadores | $ 59.237 | 1% |
| Impuesto a la renta | $ 82.072 | 1% |
| **UTILIDAD NETA** | **$ 253.607** | 5% |

**Nota:** análisis a los Estados Financieros – Estado de Resultados

**Interpretación:**

- Estudiando los Ingresos se logra identificar y analizar que al interior de las categorías de los Intereses y Descuentos Ganados en el periodo del 2021 manteniendo un porcentaje de 95%, con respecto a Utilidades Financieras da un porcentaje de 0%, estos dos principales porcentajes demostrados están en base a la totalidad de los ingresos.
- En cambio, en los Gastos se puede identificar que en el interior de los Intereses Causados en el periodo del 2021 existe un porcentaje de 44% dando lugar a un 40% en Obligaciones con el Público.

## 5.6 Análisis e Interpretación de la Rentabilidad

Para sustentar la información recogida, se procedió al estudio de la rentabilidad en base a los conocimientos financieros que se logró adquirir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., tomando en cuenta los indicadores de rentabilidad ROE y ROA

### 5.6.1 Indicadores de Rentabilidad

#### 5.6.1.1 *Análisis del Rendimiento sobre la Inversión ROE*

**AÑO 2020**

**Formula:**

$$\textbf{ROE} = \frac{\textit{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$\textbf{ROE} = \frac{\mathbf{215.685}}{\mathbf{4.396.549}}$$

$$\textbf{ROE} = \mathbf{5}\%$$

Realizando los cálculos, se puede interpretar que el ROE que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., son del 5% esto involucra que las utilidades netas encontradas pertenecen a un 5% del patrimonio.

**AÑO 2021**

**Formula:**

$$\textbf{ROE} = \frac{\textit{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$\textbf{ROE} = \frac{\mathbf{253.607}}{\mathbf{5.083.208}}$$

$$\textbf{ROE} = \mathbf{5}\%$$

Ejecutando el cálculo se puede establecer que el ROE que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., logro ser de un 5% esto corresponde a las utilidades netas que son 5% del patrimonio.

**Análisis general:**

Analizando se puede decir que en los dos periodos el ROE se mantuvo con un 5%.

### *5.6.1.2 Análisis del Rendimiento sobre el Capital ROA*

**AÑO 2020**

**Formula:**

$$\textbf{ROA} = \frac{\textit{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\textit{Activo}}$$

$$\textbf{ROA} = \frac{215.685}{34.696.668}$$

$$\textbf{ROA} = 6\%$$

Presentando los cálculos se puede interpretar que el ROA que mantuvo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba, en el periodo del 2020 demuestra un retorno que forman los activos con un porcentaje del 6%, siendo esta una estrategia de eficacia y eficiencia en la administración de los recursos de la institución financiera. En otras palabras, decimos que por cada dólar invertido en activos generan una totalidad de $6 en la utilidad neta.

**AÑO 2021**

**Formula:**

$$\textbf{ROA} = \frac{\textit{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\textit{Activo}}$$

$$\textbf{ROA} = \frac{253.607}{43.969.976}$$

$$\textbf{ROA} = 5\%$$

Presentando el cálculo podemos decir que el ROA que mantenía la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., en el periodo del 2021 demuestra un logro que generan los activos es del 5%

**Análisis general:**

Comparando los dos periodos del 2020 y 2021 se puede concluir que el ROA disminuirá en un 1%

## 5.7 Formulación de estrategias que contribuyan a disminuir el riesgo operativo

Posteriormente a la identificación de los riesgos viables que inciden en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba**,** se promueve a puntualizar las siguientes estrategias que ayudaran a disminuir estas. (Ver tabla 15)

**Tabla 20**

*Determinación del Riesgo – Estrategias*

| | MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS<br>PROCESO: CARTERA DE CARTERA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **FACTOR** | **Descripción del Riesgo** | **Fuentes de Riesgo (Causa)** | **Que puede pasar (Efectos)** | **Estrategia** | **Proceso de Negocio** | **Proceso con el que se relaciona** |
| **PERSONAS** | No hay capacitación al personal<br>No cuenta con evaluaciones a los funcionarios<br>Existe informalidad del personal<br>No hay rotación de los funcionarios | No existe una inversión necesaria en capacitaciones<br>No existe un proceso adecuado de incorporación | Disminución del rendimiento lo cual afecta a la productividad<br>Aumento en los reprocesos que generan costos que no son necesarios | Gestionar adecuadamente el departamento de talento humano | OPERACIONAL | CARTERA DE CRÉDITO |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESOS** | No cuenta con procedimientos de inducción<br>Los procedimientos no son adecuadamente regulados<br>Ausencia del sistema del Control Interno | Ausencia del sistema del Control Interno | Dificultades en ejecución de la acción de cobro | Manejo formal de los procesos de la institución |

**Nota:** Representación de riesgos potenciales que inciden en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba, es una institución financiera que busca siempre el bienestar de la sociedad en todos los entornos económicos y sociales que interviene conforme a las normativas de la SEPS de la ejecución del departamento dedicada al manejo de Riesgos, exclusivamente del riesgo operativo.

### 5.7.1 FACTOR DE RIESGO PERSONAS

Las estrategias establecidas para el factor de riesgo personal, se fundamentan principalmente en la gestión apropiada del departamento de talento humano, en integridad a obtener resultados que sean convenientes, para ello es importante iniciar con la gestión del área de talento humano que cuente con procedimientos correspondientes para la identificación de necesidades hasta la desvinculación de cada persona.

**Estrategia 1:** Administración adecuada del área de talento humano

**Objetivo:** Gestión adecuada del departamento de talento humano, con procedimientos formales y legales por parte de la administración.

**Tabla 21**

*Estrategia 1: Administración adecuada del área de talento humano*

| META | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | RECURSOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **PERSONAL CALIFICADO** | • Concordancia de las necesidades<br>• Perfil profesional<br>• Incorporación y selección de funcionarios<br>• Sugestión<br>• Capacitaciones<br>• Rendimiento y evaluación<br>• Reentrenamiento | Departamento de Talento Humano | Personales<br>Económicos<br>Materiales | Indicadores de:<br>Eficiencia<br>Eficacia |

**Nota:** Estrategias de los factores de riesgos de cada persona de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba

Administración adecuada del área de talento humano con procedimientos serios aprobados por la dirección, permitiendo controlar y mejorar el factor personal de riesgo operativo.

### 5.7.2 FACTOR DE RIESGO PROCESOS

Las estrategias establecidas para cada factor de riesgo, se basan principalmente en el manejo de las actividades de la institución financiera, estos procedimientos deben ser aprobados y regulados, para ello es fundamental tomar en cuenta las necesidades institucionales como las leyes que ya están regida.

**Estrategia 2:** Gestión de los procesos de la institución

**Objetivo:** Gestionar apropiadamente los procesos de la cooperativa, para el adecuado funcionamiento de la Institución Financiera

**Tabla 22**

*Estrategia 2: Gestión de los procesos de la institución*

| META | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | RECURSOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **PERSONAL ADECUADOS** | • Administración de documentos<br>• Inventarios de los Procedimientos<br>• Cartera de Procesos<br>• Procedimientos de Ejecución de las Normativas<br>• Procesos de Mejoramientos Constantes | Jefe de Crédito, Unidad de Riesgo.<br>Jefe de cumplimiento | Humanos<br>Financieros<br>Materiales | Indicadores de:<br>Eficiencia<br>Eficacia |

**Nota:** Estrategia para los factores de riesgos personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba

El manejo adecuado de los procedimientos de la entidad financiera, es responsable de ella misma con un bajo trabajo de campo, lo que permitirá sin duda que los factores de procesos de riesgo operativo sean manejados de forma eficaz.

## CONCLUSIONES

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba., se ha logrado determinar que la fuente principal de riesgo operacional se encuentra netamente en los procesos internos, para ser más específicos en el área de crédito y cobranza, mismo que ha incidido en la existencia de un alto riesgo operacional debido al inadecuado manejo de los créditos otorgados.
- Recogiendo la información sustentada se procedió a estudiar la rentabilidad en base a los conocimientos financieros que se logró adquirir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., tomando en cuenta los indicadores de rentabilidad ROE y ROA
- Al estudiar la rentabilidad a través de indicadores financieros podemos decir que el ROA y ROE identificó que; al presentar el cálculo podemos decir que el ROA que mantuvo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Riobamba., en el periodo del 2020 y 2021 demuestran un logro que generan los activos que es del 5% mientras ejecutando el cálculo del ROE, en los periodos del 2020 y 2021 se dice que mantuvo un 5% lo que corresponde a las utilidades netas del patrimonio.
- Identificando los factores que inciden en el Riesgo de la Cartera de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Los cuales han sido la irresponsabilidad administrativa y el bajo rendimiento de funcionarios estos son los componentes que más inciden en el riesgo operativo, para lo consiguiente es necesario meditar sobre los resultados alcanzados a través de la encuesta los mismos fueron diseñados en la matriz de riesgos operativos para ser analizados y observados.

## RECOMENDACIONES

- Es indispensable analizar las consecuencias del riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. A través de un estudio correcto al momento del endeudamiento del usuario al otorgar el crédito para no tener dificultades económicas y empeorar la situación de la entidad financiera.
- Es recomendable que las instituciones financieras cuenten con la información necesaria para llevar a cabo su funcionamiento para sustentar su conocimiento a cerca de los indicadores de rentabilidad tanto del ROA y REO que son fundamentales para el crecimiento de la rentabilidad.
- Para el mejoramiento de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba., es recomendable la aplicación de los indicadores de la rentabilidad al menos en cada periodo laboral con la finalidad de reconocer el grado de gestión de la administración tomándose las mejores decisiones para el funcionamiento correcto.
- Es preciso que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Riobamba., plantee estrategias adecuadas en el interior del estudio puesto que esto permitirá proteger la Rentabilidad de la entidad sino ira más allá como abarcar el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA


Agencia, I. D. (Junio de 2022). Conversación - General de COAC Ambato Ltda. (N. Caiza, Entrevistador)

Basilea, C. d. (2004). Convergencia Internacional de medidas y normas de capital. *Banco de Preguntas Internacionales*, 128.

Cajal, A. (2020). Investigación de Campo: características, diseños, técnicas, ejemplos. *Lifeder*. Obtenido de https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/

Código Orgánico, M. y. (2014). *Sección I: De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Quito.

Cooperativa, A. (2015). *Reseña Histórica*. Obtenido de Nuestra Institución: https://www.cooperativaambato.fin.ec/index.php/nuestra-institucion

Ecuador, C. d. (2008). *Artículo 283 .*

Esparza, D. (2016). El riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. *Universidad Técnica de Ambato*, 24. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22908

Fanny, Y. (2019). RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD, COAC KULLKI WASI LTDA., MATRIZ AMBATO. *Universidad Técnica de Ambato*.

Gavilanes, J. (2021). La investigación contable como eje integrador de la formación profesional en los estudiantes de octavo y noveno semestres de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*.

Grace. (2017). Ley para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Martínez, J. (2020). Trabajo de Campo en la Investigación Comercial. *Paraninfo*, 26-27. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=rR_gDwAAQBAJ&pg=PA26&dq=la+in#v=onepage&q=la%20in&f=false

Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. *SciELO Colombia*.

Rocío, L., Edison, S., & Nelly, G. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *Revista Espacios*, 15.

Sánchez, S. (2015). El Riesgo operacional y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa GIAHAN ECUADOR CÍA. LTDA. De la ciudad de Ambato. 1. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17801

Sarmiento. (2017). *Correcta Gestión del Capital Humano.*

Seguros, S. d. (2015). *De la Gestión del Riesgo Operacional Resolución JB-2005-834, Sección I Artículo 2.* Obtenido de http://www.riesgooperacional.com/docs/documentos/ecuador/Ecuador%20Riesgo%20operativo%20ultima%20actualizacion.pdf

Serrano, J. (2020). Metodología de la Investigación. *Edición Gamma*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA75&dq=mues#v=onepage&q&f=false

Sevilla. (2016). Rentabilidad. Obtenido de https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/

Solidaria, L. O. (2014). *De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.* Quito.

Valenti. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños.* Digital UNID. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_xJGK6MPtAhXEMd8KHdUNDzgQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false

Villegas. (2016). *Vínculos artísticos entre España y el Perú (1892-1929): elementos para la construcción del imaginario nacional peruano.* Perú: Fondo Editorial del Perú. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=nu10oZQzZ9cC&q=metodo+inductivo+es&dq=metodo+inductivo+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx4ODl5sPtAhWMZd8KHS-rAmY4ChDoATACegQIABAC

**ANEXOS**

**CRONOGRAMA (GANTT)**

| | **JUNIO** | | | | **JULIO** | | | | **AGOSTO** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Semana 1** | **Semana 2** | **Semana 3** | **Semana 4** | **Semana 1** | **Semana 2** | **Semana 3** | **Semana 4** | **Semana 1** | **Semana 2** | **Semana 3** | **Semana 4** |
| **CAPÍTULO I. FORMULACIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| Tema | | | | | | | | | | | | |
| Descripción del Problema | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del Problema | | | | | | | | | | | | |
| Preguntas de Investigación | | | | | | | | | | | | |
| Justificación | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos (General y Específicos) | | | | | | | | | | | | |
| Hipótesis | | | | | | | | | | | | |
| **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO** | | | | | | | | | | | | |
| Antecedentes (académicos y artículos de investigación) | | | | | | | | | | | | |
| Científico | | | | | | | | | | | | |
| Conceptual | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Legal | | | | | | | | | | | | |
| Georeferencial | | | | | | | | | | | | |
| **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA** | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de Investigación | | | | | | | | | | | | |
| Enfoque de Investigación | | | | | | | | | | | | |
| Métodos de Investigación | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | | | | | | | | | | | | |
| Universo, población y muestra | | | | | | | | | | | | |
| Procesamiento de la Información | | | | | | | | | | | | |
| **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| Análisis, interpretación y Discusión de Resultados | | | | | | | | | | | | |
| **CAPÍTULO V. PROPUESTA** | | | | | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | |
| Recomendaciones | | | | | | | | | | | | |
| Bibliografía | | | | | | | | | | | | |
| Anexos | | | | | | | | | | | | |

**PRESUPUESTO**

| Rubros | Cantidad | Precio Unitario | Total |
|---|---|---|---|
| Impresiones | 300 | 0.05 | 15 |
| Internet | 25 megas | 20 | 100 |
| Transporte | 30 | 1 | 30 |
| Libreta | 1 | 1.80 | 1.80 |
| Anillado | 2 | 4 | 8 |
| Lapiceros | 2 | 0,50 | 1 |
| Pendrive | 1 | 8 | 8 |
| CD | 4 | 1,50 | 6 |
| Empastado | 1 | 13 | 13 |

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**Indicaciones:**

- Marque con una X donde usted crea conveniente

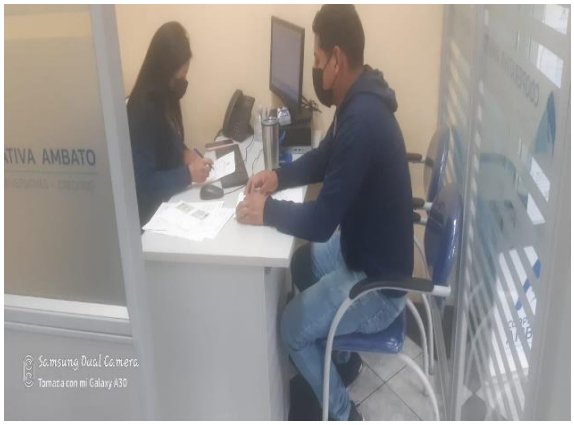
**ENCUESTA**

| PREGUNTA | SI | NO |
|---|---|---|
| 1. Los funcionarios de la Cooperativa cumplen con las obligaciones de acuerdo a su perfil profesional | | |
| 2. La entidad financiera cuenta con rotaciones del personal | | |
| 3. Hay algún tipo de capacitación en los diferentes periodos laborales para el departamento de crédito y cobranza | | |
| 4. Existe evaluaciones para el personal del departamento de crédito y cobranza | | |
| 5. ¿Cree que la cooperativa cuenta con un sistema de riesgos, que analice el proceso definido de calificación de cartera? | | |
| 6. ¿Se guían al cumplimiento del reglamento mínimo en cuanto a políticas y documentación necesaria para la otorgación del crédito? | | |
| 7. ¿El sistema de riesgos expresa un informe de representaciones y análisis sobre la calificación otorgada al socio? | | |
| 8. ¿Considera que la cooperativa cuenta con un departamento de operaciones comprometido a la revisión de documentos e información solicitada por la unidad de Riesgos? | | |
| 9. ¿Cree Ud. ¿Qué la rentabilidad se ve afectada por los riesgos operativos en la cartera de crédito? | | |

| | | |
|---|---|---|
| 10. ¿Cuentan con una unidad informática que certifique la seguridad de la información de la cartera de crédito, garantías, creación de socios y recaudaciones? | | |
| 11. Según usted considera que esta institución maneja la información crediticia con seguridad | | |
| 12. La actualización de los sistemas infamativos se realiza adecuadamente | | |
| 13. Considera que habido pérdidas económicas y materiales por robos o fraudes | | |

***¡Gracias por su colaboración!***

## Evidencia de aplicación de encuestas

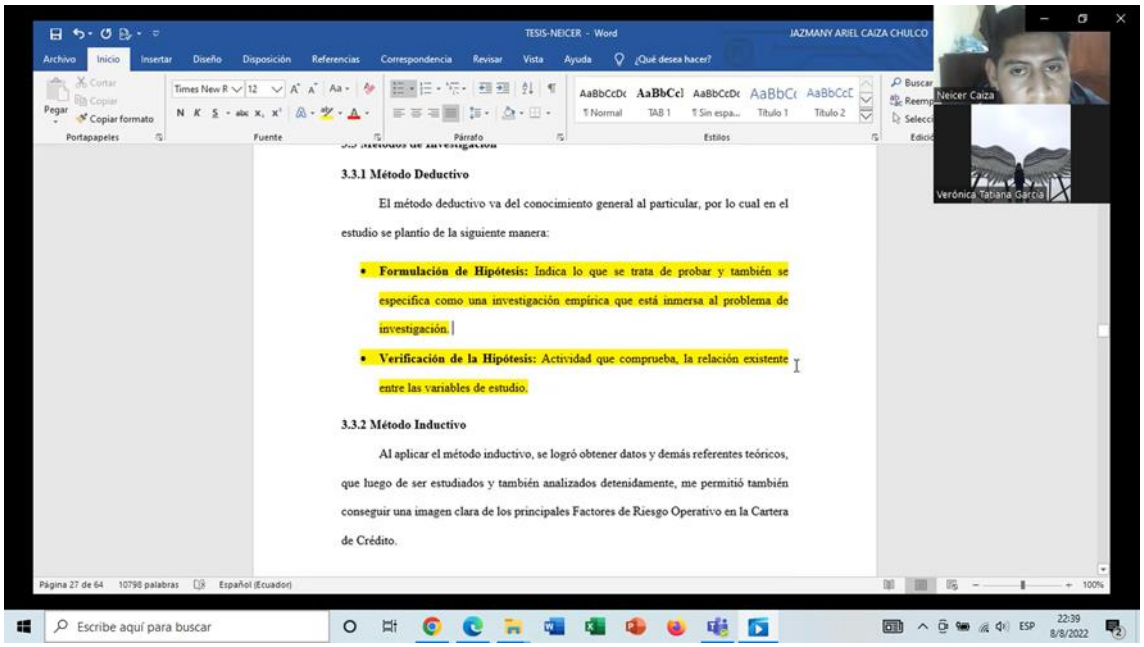











Revisión: Tutora de la Investigación.

Guaranda: 06 de octubre del 2022

**Dra.**

MARGOTH CHÁVEZ

**Coordinadora Unidad de titulación Contabilidad y Auditoría**

De mi consideración:

En mi calidad de tutor del Sr. **NEICER AMABLE CAIZA CHULCO**, portador de la cédula de identidad No. **0202488144**, me permito adjuntar el certificado de originalidad del trabajo de titulación denominado **"EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO Ltda. AGENCIA RIOBAMBA, AÑO 2021"**, misma que de acuerdo al sistema de antiplagio urkund refleja un plagio de 5%.

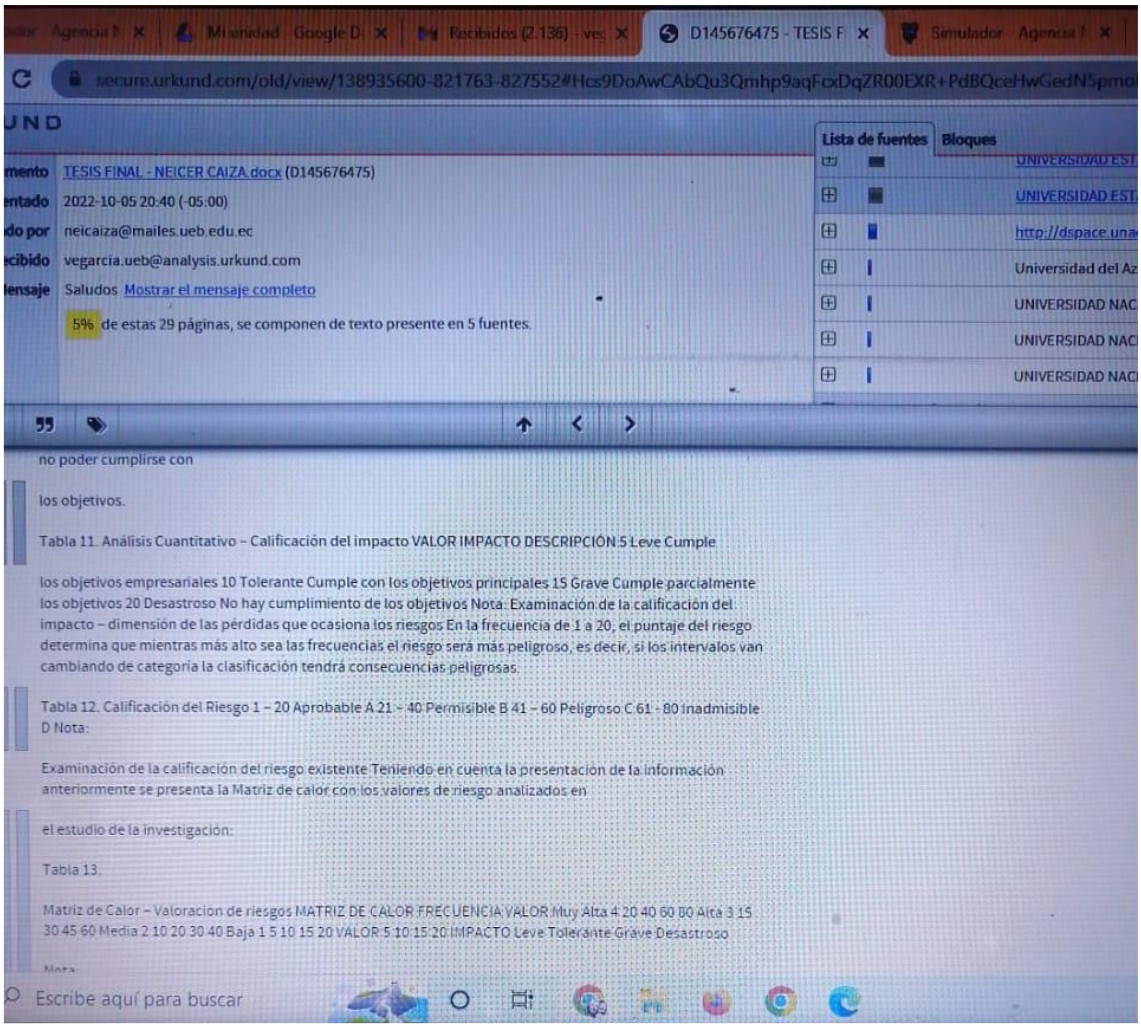
Por lo expuesto y por encontrarse dentro del parámetro establecido por la Universidad Estatal de Bolívar y el Reglamento de titulación de la Carrera, el presente trabajo de titulación es aceptable por su presentación y tramite respectivo ante las instancias correspondientes.

Atentamente:

Firmado electrónicamente por:
OSCAR PAUL TANQUENO COLCHA

Ing. Oscar Tanqueño.

**DIRECTOR**


D145676475 - TESIS F
Simulador
secure.urkund.com/old/view/138935600-821763-827552#Hcs9DoAwCAbQu3Qmhp9aqFcxDqZR00EXR+PdBQceHwGedN5pmo
UND
Lista de fuentes
Bloques
TESIS FINAL - NEICER CAIZA.docx (D145676475)
2022-10-05 20:40 (-05:00)
neicaiza@mailes.ueb.edu.ec
vegarcia.ueb@analysis.urkund.com
Saludos Mostrar el mensaje completo
5% de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.
UNIVERSIDAD EST
UNIVERSIDAD EST
http://dspace.una
Universidad del Az
UNIVERSIDAD NAC
UNIVERSIDAD NAC
UNIVERSIDAD NAC
no poder cumplirse con
los objetivos.
Tabla 11. Análisis Cuantitativo – Calificación del impacto VALOR IMPACTO DESCRIPCIÓN 5 Leve Cumple
los objetivos empresariales 10 Tolerante Cumple con los objetivos principales 15 Grave Cumple parcialmente los objetivos 20 Desastroso No hay cumplimiento de los objetivos Nota: Examinación de la calificación del impacto – dimensión de las pérdidas que ocasiona los riesgos En la frecuencia de 1 a 20, el puntaje del riesgo determina que mientras más alto sea las frecuencias el riesgo será más peligroso, es decir, si los intervalos van cambiando de categoría la clasificación tendrá consecuencias peligrosas.
Tabla 12. Calificación del Riesgo 1 – 20 Aprobable A 21 – 40 Permisible B 41 – 60 Peligroso C 61 - 80 Inadmisible D Nota:
Examinación de la calificación del riesgo existente Teniendo en cuenta la presentación de la información anteriormente se presenta la Matriz de calor con los valores de riesgo analizados en
el estudio de la investigación:
Tabla 13.
Matriz de Calor – Valoración de riesgos MATRIZ DE CALOR FRECUENCIA VALOR Muy Alta 4 20 40 60 80 Alta 3 15 30 45 60 Media 2 10 20 30 40 Baja 1 5 10 15 20 VALOR 5 10 15 20 IMPACTO Leve Tolerante Grave Desastroso
Nota:
Escribe aquí para buscar