

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERATIVO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES
COTARUSI AYMARAES, AGENCIA ANDAHUAYLAS - 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

VANESA APARCO ARÉVALO

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERATIVO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES
COTARUSI AYMARAES, AGENCIA ANDAHUAYLAS - 2019**

VANESA APARCO ARÉVALO

Asesor:

Dr. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, San Jerónimo – Andahuaylas, siendo las 11:00 horas del día 20 de agosto del año 2021, en atención a la Resolución N° 1752021-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron el (a) Dr. Joaquin Machaca Rojas, Mag. Raquel Álvarez Siguayro y Mag. Esther Reyna Merino Ascue integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:

“GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES COTARUSI AYMARAES, AGENCIA ANDAHUAYLAS - 2019”

Cuya autora es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, Vanesa Aparco Arévalo, Asesor Dr. John Peter Aguirre Landa, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al (a) Bachiller en Administración de Empresas Vanesa Aparco Arévalo, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
16	DIECISÉIS	MUY BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Joaquin Machaca Rojas
DOCENTE

Dr. Joaquin Machaca Rojas
Presidente del Jurado Dictaminador



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mag. Raquel Álvarez Siguayro
DOCENTE

(Mag. Raquel Álvarez Siguayro)
Secretario del Jurado Dictaminador



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mag. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE

(Mag. Esther Reyna Merino Ascue)
Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

A nuestro creador por otorgarme fuerzas y guiarme por el camino correcto para enfrentar las adversidades que se presentan y continuar con este anhelo tan deseado.

A mis queridos padres por todo su amor, sacrificio y su apoyo incondicional en toda mi formación académica, dándome alientos y sus mejores deseos. Y a mis hermanos que siempre estuvieron a mí lado dándome su apoyo y buenos consejos a lo largo de esta etapa de mi carrera profesional. A mí querida abuela por estar siempre conmigo y sentir ese apoyo moral e incondicional.

AGRADECIMIENTO

A nuestro Señor Creador por darme la vida y ser fortaleza en momentos de dificultad para lograr mis metas trazadas en esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres, Alejandro Aparco y Juana Arévalo, por la confiar y creer en mis capacidades para seguir adelante, inculcándome valores y dándome buenos consejos.

Al Dr. John Peter Aguirre Landa, asesor de mi proyecto de investigación, quien supo guiarme con su conocimiento y compromiso para culminar con el presente estudio.

Así mismo, expresar mi agradecimiento a los miembros del jurado evaluador: Dr. Joaquín Machaca Rejas, Mag. Raquel Álvarez Siguayro y Mag. Esther Merino Ascue, docentes profesionales que me apoyaron dando sus opiniones y críticas constructivas que ayudaron a mejorar y culminar el trabajo de investigación.

A los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, quienes brindaron información para que este trabajo pueda desarrollarse.

PRESENTACIÓN

De conformidad a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Cuyo objetivo de optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, expongo ante ustedes la presente tesis titulada “Gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes-Agencia Andahuaylas 2019”.

El presente estudio de investigación surge a partir de querer hacer conocer la forma más adecuada de la gestión integral del riesgo operativo, ya que es un tema relativamente nuevo del cual se pretende explicar los procesos para el conocimiento del trabajador.

La investigación tiene como propósito analizar la gestión integral de riesgos operativos en la cooperativa los andes, este problema se realiza a raíz de la observación y la experiencia propia como trabajadora de la entidad en la cual se evidenció la falta de un proceso de análisis para gestionar adecuadamente los riesgos integrados operativos en la cooperativa.

Para la elaboración del estudio de investigación se realizó los procesos metodológicos que comprenden las etapas de investigación científica, los cuales constituyen el conjunto de procedimientos para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

Los resultados del estudio de investigación, sin duda pretende aportar al conocimiento teórico-científico y a su vez ser útil como un antecedente para aquellos que les interesa realizar otras investigaciones similares a esta. A su vez se propone utilizar el método del COSO ERM, referido a la aplicación de sus componentes para optimizar los procesos en la gestión de riesgos dentro de la Cooperativa Los Andes.

En tal sentido, se espera haber cumplido con lo exigido en el reglamento de grados y títulos para la elaboración y sustentación de la tesis bajo las sugerencias de los miembros del jurado.

La Autora

vi

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	19
1.3 Delimitación	19
1.4 Justificación	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO II.....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1 Antecedentes.....	23
2.2 Marco Teórico.....	27
2.3 Marco Conceptual.....	55
2.4 Marco Institucional	57
CAPÍTULO III.....	65
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.1 Hipótesis.....	65
3.2 Variables	65
3.3 Operacionalización de Variables.....	66

3.4 Metodología.....	67
3.4.1 Enfoque	67
3.4.2 Método de investigación	67
3.4.3 Tipo de estudio	67
3.4.4 Nivel de investigación	67
3.4.5 Diseño de Investigación	68
3.5 Población y Muestra	68
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
3.7 Métodos de análisis de datos.....	70
CAPÍTULO IV	72
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	72
4.1 Resultados de la investigación.....	72
CAPÍTULO V	97
DISCUSIÓN.....	97
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Probabilidad de riesgo	36
Tabla 2 Impacto de riesgo	37
Tabla 3 Mapa de riesgo: matriz de análisis cualitativos de riesgo	38
Tabla 4 Leyenda del nivel de riesgo.....	38
Tabla 5 Número de colaboradores de la Cooperativa	69
Tabla 6 Fiabilidad según kuder Richardson	72
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad (Gestión integral de riesgo operativo).....	72
Tabla 8 Género de los colaboradores de la Cooperativa Los Andes.....	73
Tabla 9 Edad de los colaboradores	74
Tabla 10 Grado de instrucción de los colaboradores	75
Tabla 11 Ambiente interno agrupada	76
Tabla 12 Establecimiento de objetivos agrupada	77
Tabla 13 Información y comunicación agrupada	78
Tabla 14 Estructura orgánica de la Cooperativa	79
Tabla 15 Plan estratégico de la Cooperativa.....	80
Tabla 16 Código de ética de la Cooperativa	81
Tabla 17 Filosofía de riesgos de la Cooperativa	82
Tabla 18 Manual de procesos operativos.....	83
Tabla 19 Políticas de reglamento interno	84
Tabla 20 Procedimiento de sanciones	85
Tabla 21 Establecimiento de objetivos en el plan estratégico	86
Tabla 22 Capacidad de crecimiento de la Cooperativa	87
Tabla 23 Evaluación y establecimiento de objetivos	88
Tabla 24 Procedimientos de riesgos operativos.....	89
Tabla 25 Riesgo aceptado en los objetivos	90
Tabla 26 Tolerancia al riesgo en los objetivos.....	91
Tabla 27 Plan de prevención de riesgo.....	92
Tabla 28 Cambios y actualizaciones del reglamento.....	93
Tabla 29 Ocurrencia de eventos negativos de riesgo.....	94
Tabla 30 Comunicación interna respecto a riesgos.....	95
Tabla 31 Información y comunicación del personal de la Cooperativa	96

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Formación del riesgo aceptado.....	33
Figura 2. Matriz tridimensional de riesgo.....	46
Figura 3. Componentes del riesgo.....	48
Figura 4. Organigrama.....	64
Figura 5. Género del encuestado.....	73
Figura 6. Edad del encuestado.....	74
Figura 7. Grado de instrucción de los encuestados.....	75
Figura 8: Ambiente interno.....	76
Figura 9. Establecimiento de objetivos.....	77
Figura 10. Información y comunicación.....	78
Figura 11. Estructura orgánica de la Cooperativa.....	79
Figura 12. Plan estratégico de la Cooperativa.....	80
Figura 13. Código de ética de la Cooperativa.....	81
Figura 14. Filosofía de riesgos de la Cooperativa.....	82
Figura 15. Manual de procesos operativos.....	83
Figura 16. Políticas de reglamento interno.....	84
Figura 17. Procedimiento de sanciones.....	85
Figura 18. Establecimiento de objetivos en el plan estratégico.....	86
Figura 19. Capacidad de crecimiento de la Cooperativa.....	87
Figura 20. Evaluación y establecimiento de objetivos.....	88
Figura 21. Procedimientos de riesgos operativos.....	89
Figura 22. Riesgo aceptado en los objetivos.....	90
Figura 23. Tolerancia al riesgo en los objetivos.....	91
Figura 24. Plan de prevención de riesgo.....	92
Figura 25. Cambios y actualizaciones del reglamento.....	93
Figura 26. Ocurrencia de eventos negativos de riesgo.....	94
Figura 27. Comunicación interna respecto a riesgos.....	95
Figura 28. Información y comunicación del personal de la Cooperativa.....	96

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	112
Anexo 2: Operacionalización de variables	114
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	115
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	117
Anexo 5: Marco Muestral	120
Anexo 6: Fotografías de la investigación.....	121
Anexo 7: Encuesta de la investigación.....	123
Anexo 8: Entrevista de la investigación.....	126
Anexo 9: Actividades de prevención para la gestión de riesgo operativo	132
Anexo 10: Ficha de observación	137
Anexo 11: Solicitud de autorización a la Cooperativa Los Andes.....	138
Anexo 12: Base de datos del cuestionario en excel 2013	139
Anexo 13: Acreditación de reporte de turnitin	141
Anexo 14: Reporte de turnitin	142

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consideró como objetivo general, analizar la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, en el período 2019. El estudio de investigación se ha desarrollado en base a los hechos correspondientes al año 2019. Tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, así mismo de diseño descriptivo transaccional, de la misma manera se justifica, porque tiene un valor teórico, tiene utilidad práctica y es relevante por los beneficios que aporta. La muestra que se tomo fue de 27 trabajadores que conforman el grupo de trabajadores dentro de la agencia, la muestra es no probabilístico intencional. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta con un total de 28 preguntas con escala de cinco alternativas, y la entrevista se realizó bajo el instrumento de entrevista estructurada.

De los procedimientos de datos, se tuvo como resultado respecto al Alfa de Cronbach de (0.813) que representa una excelente confiabilidad sobre la aplicación del instrumento de investigación. Los resultados obtenidos de datos generales de los trabajadores encuestados arrojan que el 25.9% representa al género femenino, el 74.1% son del género masculino, respecto a la edad de los trabajadores, éstos oscilan entre 26 y 35 años que representa el 55.6%. En relación a la variable los resultados revelan que el 44.4% de trabajadores consideran que la gestión de riesgo en cuanto al ambiente interno se encuentra en términos regulares puesto que aún falta mejorar procedimientos y actualización de documentos internos de gestión , así mismo el 44.4% de trabajadores encuestados consideran que si se gestionan los riesgos a nivel de los objetivos plasmados y el 40.7% de trabajadores afirman que en cuanto a la información y comunicación aún falta mejorar y corregir algunos procedimientos ya que se encuentra en términos regulares, por lo tanto la conclusión que se obtuvo mediante el presente estudio, nos muestra que hace falta aplicar una metodología de control interno para mejorar sus procedimientos, es por ello que se intenta interpretar en base a la metodología COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) los rasgos esenciales del objeto de estudio en un tiempo determinado.

Finalmente, los resultados nos permitieron cumplir con los objetivos del estudio de investigación, permitiendo plantear las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

Palabras claves: Gestión integral de riesgos, ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta a riesgos, actividad de control, información y comunicación.

ABSTRACT

The presents research work considered as a general objective, to analyze the comprehensive management of operational risk in the Savings and Credit Cooperative the Andes Cotarusi Aymaraes agency Andahuaylas, in the period 2019. The research study has been based on the facts for 2019. It has a quantitative approach, descriptive type, non-experimental design, also of transactional descriptive design, in turn justified, because it has a theoretical value, is of practical utility and is relevant for the benefits it brings. The sample size was 27 people who make up the group of workers within the agency, the sample is non-probabilistic intentional. The techniques used were the survey with a total of 28 questions with scale of five alternatives, and the interview was conducted under the structured interview instrument.

From the data procedures, a Cronbach's Alpha of (0.813) was obtained, representing excellent reliability of the application of the research instrument. The general data results of the workers surveyed show that 25.9% are female, 74.1% are male, in relation to age, most of them are between 26 and 35 years old, representing 55.6%. To the variable, the results reveal that 44.4% of workers surveyed consider that risk management in terms of the internal environment is in regular terms since there is still a need to improve procedures and update internal management documents, as well as 44.4% of workers Respondents consider that if risks are managed at the level of the objectives set and 40.7% of workers surveyed say that in terms of information and communication within the cooperative, some information procedures still need to be improved and corrected since it is in regular terms Therefore, the conclusions reached by the present study show us that it is necessary Applying an internal control methodology to improve its procedures is therefore an attempt to decipher the essential features of the object of study at a given time based on the characteristics and the COSO ERM methodology.

Finally, the results allowed us to meet the objectives of the research study, allowing us to present the respective conclusions and recommendations.

Keywords:

Comprehensive risk management, internal environment, goal setting, event identification, risk assessment, risk response, control activity, information and communication.

INTRODUCCIÓN

Si bien, las cooperativas en la actualidad han logrado posicionarse como parte del sistema financiero no bancario en el Perú, es importante aplicar medidas de prevención frente a los riesgos inminentes a los que se encuentra expuestos porque afectan de manera externa o interna a la cooperativa, que en el presente estudio se plantea utilizar el COSO ERM como una herramienta alternativa enfocada a plantear medidas de prevención y control para proteger los recursos financieros y garantizar así su integridad y continuidad frente a tanta competencia.

El estudio de investigación es muy importante debido a que podrá ser usado como antecedente en otras investigaciones similares, puesto que se busca contribuir con la gestión de riesgo por medio del establecimiento de prioridades mediante el manejo y ejecución adecuada de la metodología COSO ERM, bajo sus ocho componentes, que ayudará a identificar, prevenir, informar y controlar los riesgos a todos los que se encuentran expuestos.

Por ello el estudio de investigación tiene por objetivo analizar la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas. El presente estudio presenta cinco capítulos y están estructurados de la siguiente forma.

En el capítulo I: Se hizo énfasis en el problema general y específico de la investigación, así mismo se desarrolló la delimitación temporal, espacial y teórica, y se justificó de manera teórica, metodológica y práctica, a su vez presenta los objetivos tanto general y específico de la investigación.

En el capítulo II: Para darle mayor consistencia al estudio de investigación se esbozó la fundamentación teórica de la investigación, a través de los antecedentes, marco teórico y marco conceptual.

En el capítulo III: Se enfoca en la metodología de la investigación, en la que se muestra a variable de estudio, diseño de investigación, el enfoque, el tipo de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos y el método de análisis de datos para analizar los resultados.

En el capítulo IV: Contiene los resultados de la investigación, contrastación estadística en relación a los objetivos propuestos.

Por último, en el capítulo V: Se realizó la discusión de acuerdo al resultado de la aplicación del instrumento, confrontándola con los objetivos propuestos y los antecedentes de otras tesis similares al estudio de investigación, así mismo con las diversas teorías utilizadas en el marco teórico de diferentes autores.

Del resultado de la investigación se plantean las principales conclusiones y sus respectivas recomendaciones a las que se arribó, luego de hacer un análisis minucioso y posterior procesamiento de los resultados de la investigación, finalmente se incluye la bibliografía y anexos que explican la consistencia del estudio realizado.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Para describir el problema de la gestión integral de riesgo en instituciones financieras debemos considerar que actualmente a nivel mundial la gestión del riesgo operativo viene a ser uno de los elementos importantes a considerar.

Jimenez (2010), señala que el riesgo operativo viene a ser un elemento cardinal dentro del contexto empresarial, la alta gerencia de una entidad tiene la responsabilidad de gestionar los riesgos y tomar buenas decisiones que ayuden a crear valor, al mismo tiempo es una variable importante que consciente o inconscientemente los bancos han ido asumiendo por el mismo hecho de que a futuro no puedan caer en pérdidas.

Existen diversos acontecimientos que nos muestran que gestionar el riesgo son sumamente importantes, este es el caso del Banco Baring que entró en una insólita quiebra histórica por solamente realizar una inadecuada gestión de riesgo en donde la parte operativa fue la principal deficiencia del manejo de este banco en Inglaterra en los años 1,762, que aprovechándose de su gran apogeo realizó operaciones y creó cuentas no permitidas escondiendo así la situación del banco generando inmediatamente pérdidas. El banco Baring no fue el único caso de quiebre por el tema de riesgos también existe otro como es el caso del Bankhaus Herstatt en Alemania, que en el año 1974 fue cerrado por el banco Bundesbank de Alemania por sus importantes pérdidas en monedas extranjeras.

A raíz de estos hechos se creó un comité llamado Basilea conformado por 10 países quienes serían aquellos que propusieran principios y reglas para todos los bancos, dichos principios podían ser acogidos por los países de acuerdo al reglamento y a las políticas que cada uno posee en su territorio.

Vera y Titelman (2013), indican que el riesgo operativo en América Latina y el Caribe todavía es un desafío que afrontan en la actualidad, debido a que sus sistemas financieros no están bien desarrollados, respecto a la capacidad de los mismos para orientar, canalizar y controlar los procesos en operaciones, tecnologías avanzadas y buen personal capacitado puesto que directamente la deficiencia en la

atención a estos podría afectar al buen funcionamiento y la rentabilidad de una institución, así que dentro de su objetivo principal está el de diseñar nuevos modelos y estrategias para una mejor gestión de riesgo operativo adecuadas que enfrenten los desafíos de los mercados financieros.

Frente a este planteamiento en el Perú las empresas del sector financiero y no financiero son reguladas y fiscalizadas mediante la ley N° 26702, ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros quienes velan por propender un sistema financiero que brinde seguridad, solidez y confianza haciendo cumplir la ley, reglamentos y sus demás normas como viene siendo el reglamento integral de riesgos para las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público, aprobado con la Resolución SBS N°13278 del año 2009, donde se especifica la implementación de la gestión integral de riesgo que se fundamenta a los lineamientos y acuerdos del capital de Basilea II, así mismo se cuenta con el reglamento de gestión de riesgo operacional, aprobado con la Resolución SBS N° 2116 del año 2009, que tiene el objetivo de controlar mejor el riesgo y reducir la posibilidad de incidir en pérdidas económicas que constantemente están inmersas las entidades financieras.

Es así que también la ley general de cooperativas mediante el Decreto Supremo N°074-90-TR, refiere que garantiza el libre y autónomo desarrollo del cooperativismo de cada una de ellas. En cuanto a la supervisión de las cooperativas cabe resaltar que actualmente es la SBS será quien asumirá la mayor parte de la responsabilidad pues se ha cuestionado el trabajo realizado por a FENACREP entidad supervisora de las cooperativas, del cual se alega que de las 671 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) conocidas e informadas por dicha entidad, a diciembre del año 2017, solo 151 se encontraban supervisadas y apenas solo 82 estaban afiliadas. A raíz de ello la SBS a través de la Resolución N.º 480-2019, "Reglamento general de las Cooperativas de ahorro y crédito no Autorizadas a captar recursos del Público" busca que, a partir del 1 de enero del 2019, las cooperativas puedan inscribirse de manera obligatoria al Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Un aspecto fundamental es que después de la aprobación de la ley, este sistema de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguro, favorecerá a una mejor revisión de las cooperativas, con el propósito de salvaguardar el dinero de los socios ahorristas lo que significa pasar de un modelo

de supervisión por parte de una entidad que no podía sancionar a otra que ayudaría a fortalecer el sistema financiero y prevenir los riesgos inminentes a una cooperativa.

La Cooperativa Los Andes Cotarusi Aymaraes es una entidad sin fines de lucro con personería jurídica establecida en el convenio social que se sostiene en los principios de solidaridad, reciprocidad y ayuda mutua de sus integrantes, esta fue constituida el 15 de febrero del 2001 en Cotarusi Aymaraes, cuyo objetivo es la de otorgar servicios financieros como ahorros, plazos fijos y financiamiento a través de los préstamos. Debido a su objeto social la cooperativa afronta continuamente riesgos operativos, asociados a la parte económica debido a las fallas y deficiencias en los procesos que establece la metodología del coso ERM y que no cuenta la cooperativa para gestionar de manera integral los riesgos y que ayude a mitigar y prevenirlos. Por lo tanto, después de haber realizado un breve análisis de la cooperativa se pudo visualizar que sus documentos de gestión tales como el plan estratégico, planes de prevención, filosofía organizacional no están actualizados, así mismo no se tiene claro sobre una metodología de aplicación para gestionar adecuadamente sus riesgos operativos. Si bien se sabe cuando no existe un control apropiado orientado a detectar y reducir el riesgo operativo, éste dará como resultado que no se logre la calidad deseada en los servicios prestados, por lo tanto, no permitirá reducir el riesgo operacional. Por tal motivo podemos indicar que hace falta aplicar la metodología Coso ERM (Enterprise Risk Management) y sus diversos componentes como son: el ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación del riesgo, respuesta al riesgo, actividad de control e información y comunicación, con ello evitar escenarios negativos que afecten la parte financiera y económica de la cooperativa puesto que cuenta con numerosas agencias en toda la región de Apurímac y algunos departamentos del Perú ,siendo así más débil su control a cada una de ellas. La gerencia y demás áreas que conforman esta entidad tienen el deber de actuar frente a los riesgos inminentes que se produce para minimizar el impacto que estas puedan causar.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas - 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo es el ambiente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- b) ¿Cómo son los objetivos de la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- c) ¿Cómo es la identificación de eventos de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- d) ¿Cómo se realiza la evaluación de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- e) ¿Cuáles son las respuestas al riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- f) ¿Cómo son las actividades de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?
- g) ¿Cómo es el proceso de información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas?

1.3 Delimitación

La delimitación viene a ser los parámetros que el investigador fija para guiar la investigación, el cual pueden ser en términos de delimitación espacial, temporal y teórico, estos tres aspectos importantes son guías que permiten establecer el espacio geográfico en donde se desarrollará la investigación, el tiempo que llevará el estudio y las teorías en las que se extiende la investigación (Carrasco, 2005).

Por lo tanto, la presente investigación se desarrolla bajo estos tres aspectos muy importantes que se mencionará a continuación:

1.3.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, ubicada en la Av. Perú N° 353, del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2019.

1.3.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el año 2019, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.

1.3.3 Delimitación teórica

En el trabajo de investigación se utilizó los conceptos que están inmersos y determinados dentro del marco teórico, el concepto desarrollado es:

- Gestión integral de riesgo
 - Ambiente interno
 - Establecimiento de Objetivos
 - Identificación de eventos
 - Evaluación de riesgo
 - Respuesta al riesgo
 - Actividad de control
 - Información y comunicación

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, se utilizó las bases teóricas detalladas y bien estructuradas con aportes y conceptos de teorías científicas concretas y reales que permitan conocer, describir y discrepar el problema de investigación. Además se hará el uso de leyes y reglamentos de la SBS que ayudarán a entender, interpretar y explicar mejor la gestión integral de riesgo operativo, para poder atenuar aquellas situaciones que exponen al riesgo a la institución, esta investigación pretende hacer entender mejor la percepción que se tiene sobre riesgo operativo, buscar posibles soluciones aplicando procesos para mejores controles internos basados en el método del COSO ERM, por lo tanto hará énfasis en las 7 dimensiones (ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta al riesgo, actividad de control e Información y comunicación).

1.4.2 Justificación práctica

Finalizada la investigación, podrá ser usada como antecedente en las próximas indagaciones que se realicen, aportando información útil, de calidad y de suma importancia, hablar de gestión de riesgo en la actualidad es inevitable debido a que es una herramienta muy necesaria capaz de reducir las debilidades e incrementar las fortalezas de una institución, por consiguiente hacer uso adecuado de cada uno de los elementos de la gestión integral de riesgo se podrá prever y reconocer con facilidad el riesgo y mediante ello minimizar su impacto negativo hacia la cooperativa de ahorro y crédito los andes cotarusi aymaraes, de este modo será más fácil predecir aquellos errores comunes que afectan a la institución los cuales fueron identificados en el presente estudio de investigación.

Así mismo se podrá utilizar como bibliografía en trabajos de investigación de la misma índole en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

1.4.3 Justificación metodológica

Se consideró aspectos de la metodología en cuanto al enfoque, diseño y tipo de investigación que servirá para la orientación del desarrollo de otros problemas de investigación que tengan similitud, así mismo los instrumentos y el método usado contiene la fiabilidad y validez del objeto de estudio para otros investigadores.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar la gestión integral de riesgo operativo en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar el ambiente interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.

- b) Identificar los objetivos de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.
- c) Identificar los eventos de riesgo en la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.
- d) Evaluar los riesgos de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.
- e) Determinar la respuesta al riesgo en la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.
- f) Diseñar las actividades de control de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.
- g) Determinar los procesos de información y comunicación en la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

a. Sarango (2015), en su tesis titulada *“Gestión de riesgo operativo:Diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en Cooperativas de ahorro y crédito no reguladas,miembros de una organización representativa”*, para obtener el grado de maestría en Finanzas y Gestión de Riesgo en la Universidad Andina Simón Bolívar, con el objetivo de diseñar una Metodología para su identificación y dar una propuesta de planes de acción en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas.

El estudio concluyó en lo siguiente:

- La falta de conocimientos claros acerca de los procesos de control es una clara deficiencia en las cooperativas participantes en esta investigación, específicamente en el área de crédito y ventanilla.
- Existe limitaciones respecto a las correcciones que se deben hacer sobre los principales eventos negativos que ocurren en cada área, es importante la identificación de estos sucesos negativos de riesgo operacional dentro de las cuatro cooperativas.
- Hay deficiencia respecto a la identificación de eventos de riesgo, así como un débil planteamiento estratégico, lo cual llevará a las entidades a sufrir pérdidas a largo plazo en los estados financieros, especialmente en el resultado.

b. Villalba (2014), en su tesis titulada: *“El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato”*, para obtener el grado de maestría en Administración Financiera y Comercio Internacional, con una muestra de 200 trabajadores, se utilizó el instrumento de los cuestionarios y la observación.

El estudio concluyó en los siguiente:

- La administración integral de riesgos que se aplica dentro del Banco de Machala no posee procesos de control concretos y generalizados para todas sus áreas que le permita detectar eventuales riesgos, resultado de ello es el desorden que existe en sus procesos operacionales, además que los informes de gestión de riesgos no corresponden a los tiempos que deberían ser culminadas, lo cual indica la poca disponibilidad para poder ser examinados de manera más clara.
- Los trabajadores de la institución financiera desconocen acerca de las normativas emitidas por la SBS sobre riesgos, lo cual repercute en el compromiso que estos deben tener respecto a la mejora de los servicios que se brinda, con ello contribuir en la mitigación de riesgos al que constantemente están expuestos, es importante que toda información sea compartida en brevedad posible acerca de los registros de calidad tanto de los productos y servicios que da a conocer la SBS.
- Pese a las acciones tomadas por la entidad para minimizar los posibles eventos negativos, es importante resaltar que existe debilidad en cuanto al plan de medidas con alternativas de solución para afrontar el escenario en la que se encuentra la entidad bancaria, ya que no se descarta posibles fraudes realizados por los mismos trabajadores, clientes y las fallas en los sistemas de información.

c. Salinas y Gona (2012), en su tesis titulada *“Elaboración de un plan de mitigación del riesgo operativo aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan LTDA. de la parroquia principal del Cantón Chordeleg de la provincia de Azuay 2012”*, para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.

El estudio concluyó en lo siguiente:

- Las cooperativas de ahorro y crédito del país deben implementar y actualizar continuamente sus sistemas de información y comunicación a fin de ofrecer mayor seguridad y confianza en las diferentes operaciones que se realizan los socios, así mismo mejorar el servicio respecto a los productos financieros disponibles acorde a sus necesidades. El control interno y financiero deben estar plasmados en el plan estratégico.

- Contar con un plan de acción es una estrategia que nos permitirá anticiparnos sobre aquellos eventos negativos que afectan directamente a la entidad y con ello enfrentar las consecuencias que puede traer consigo, es necesario instaurar controles alternativos como parte de las soluciones, así mismo es importante saber cuán efectivos y seguros son los sistemas y los procesos que se manejan y las garantías que nos otorgan ante cualquier amenaza o acontecimiento, para saber el impacto negativo que este causaría.
- Según el acuerdo de Basilea las cooperativas afrontan riesgos no solo de tipo operativo sino también de mercado, liquidez, reputacional, lo cual deben gestionar adecuadamente instruyendo en sus trabajadores una cultura de prevención y gestión de riesgos.
- Dentro del sector de las finanzas y otras actividades de negocio, el riesgo operacional debe ser un tema de preocupación e importancia, debido a que está relacionado con el control interno, el plan de continuidad del negocio, la dirección del recurso humano, la protección de los datos e información, los servicios con terceros entre otros, que ya son analizados de manera individual y en un orden distinto por cada empresa de acuerdo a su giro de negocio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- a. Villar (2018), en su tesis titulada "*Gestión integral de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito de Trujillo en el ejercicio 2016, en la Universidad Nacional de Trujillo*", para obtener el título profesional de Contador Público, siendo su población las cooperativas del distrito de Trujillo, con una muestra de 6 trabajadores, el instrumento utilizado son las fichas bibliográficas, acopios documentales tabulación de cuadros comprensión de gráficos, registros manuales.

El estudio llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Trujillo, cuentan con herramientas de gestión de riesgos y de control para gestionar eventuales riesgos a los que están expuestos, sin embargo sin una implementación adecuada del mismo que involucre gestión integral de riesgos a cargo de la gerencia, consejo de administración, comité de

riesgos y los colaboradores ,solo apoyar la gestión de las cooperativas, al contrario si se implementa el sistema de control interno con enfoque a riesgos este genera valor agregado a las mismas de manera integral y mejores resultados de gestión.

- b. Velezmoro (2010), en su tesis *“Modelo de Gestión de Riesgo operacional en una institucion financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos de la Universidad Católica del Perú”*, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica del Perú.

El estudio concluyó en lo siguiente:

- El compromiso de la dirección y la alta gerencia radica en el desempeño de sus roles designados a través del cumplimiento de los procesos establecidos bajo su estructura organizacional, todo ello es importante para instaurar, conservar y llevar a cabo una gestión de riesgo operacional acorde a la metodología del COSO ERM.
- Las instituciones financieras por naturaleza se encuentran en constante riesgo de tipo operativo que puede afectar en un alto o bajo nivel su estabilidad económica, para ello es importante aplicar controles efectivos y estrategias para gestionar dichos desfaces. Los responsables o jefes de cada departamento tienen la responsabilidad de mantener los riesgos de acuerdo al apetito de riesgo y tolerancia al riesgo basados en los niveles aceptados de riesgo establecidos en los objetivos de la institución.
- Gestionar riesgos acordes a la metodología del COSO ERM, aporta mucho valor a la institución, a medida que el planteamiento de sus objetivos esté plasmado dentro de sus documentos de gestión, proporcionando conocimiento sobre la ocurrencia de sucesos negativos con ello mitigarlos para mejorar sus procesos, contribuye también a mantener dentro del apetito de riesgo sus productos financieros dando así mayor probabilidad de éxito, mejora la reputación de los stakeholders.
- El enfoque de gestión integral de riesgo admite a la institución financiera adquirir un pequeño caudal de dinero en la recaudación de capital regulatorio por concepto de riesgo operacional, con la probabilidad de realizar técnicas más apropiadas que demuestre el grado de riesgo real y actualizado, con el objetivo de instaurar un modelo de capital propio.

- c. Berrospide (2011), en su tesis “*Metodología para la gestión del riesgo operativo de un organismo financiero peruano según el acuerdo de capitales Basilea II*”, para optar el grado académico de magister en ciencia con mención en ingeniería de sistemas , tomando como población a 25 entidades financieras, con una muestra de 25 trabajadores, se usó el instrumento del cuestionario para recaudar información.

El estudio concluyó en lo siguiente:

- El marco de gestión integral de riesgo operativo, es una metodología que abarca siete componentes de los cuales se hace énfasis en los elementos estratégicos, que son la estructura organizacional, las políticas, códigos de ética, filosofía, así como también la conducta dentro del ambiente interno.
- El enfoque mixto dentro de la gestión de riesgo es una herramienta valiosa debido a que permite gestionar sus riesgos de manera cualitativa y cuantitativa, haciendo el uso de mapas de riesgo de los indicadores, evaluaciones, aplicación de cuestionarios.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Gestión integral de riesgo operativo

Ortiz, Patiño y Gil (2007) refieren que, “La gestión integral de riesgos es el proceso por medio del cual las organizaciones en todas las industrias valoran, controlan, explotan, financian y monitorean el riesgo de todas las fuentes con el propósito de incrementar valor a los grupos de interés” (p.129).

Por su parte Mejía (2011), afirma que, “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una empresa, para reducir al mínimo, el efecto económico al ocurrir un riesgo, al menor costo posible” (p.48).

Acotando a las ideas ya mencionadas la gestión integral de riesgos se puede definir también como un proceso en el cual la alta dirección conformada por el consejo de administración, la gerencia y el personal de toda la institución definan estrategias para afrontar posibles sucesos negativos que puedan

perjudicar a la institución así mismo gestionarlas acorde al apetito de riesgo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos (Resolución SBS ,2009).

2.2.2 COSO ERM (Enterprise Risk Management)

Es un organismo voluntario de reconocimiento internacional instituido por miembros del sector privado de los EEUU, el cual busca dar liderazgo sobre gestión de riesgo y el cumplimiento del control interno.

El marco coso ERM hace énfasis en los riesgos y vela por la protección del valor de la entidad, por lo tanto, Estupiñán (2001) refiere que:

Es un proceso que esta diseñado para hacer frente a posibles eventos negativos que pueda afectar a la entidad, así mismo busca mejorar la administración de los riesgos y que estos se encuentren dentro de su apetito de riesgo, a fin de que se puedan cumplir con los objetivos trasados, tanto la administración como la junta de directores de una institución y el personal, son claves para el cumplimiento de este proceso (p.87).

2.2.3 Propósitos de la gestión de riesgos basada en el Marco COSO ERM

Fonseca (2011), refiere que la administración es quien debe definir las estrategias para maximizar el valor y orientar los objetivos a lograr un equilibrio positivo de las metas de crecimiento, así mismo ejecutar recursos eficientes para lograr dichos objetivos, por lo tanto el marco COSO ERM tiene propósitos que se mencionan a continuación:

- Organizar el apetito de riesgo con la estrategia: Quiere decir que se tiene que, definir los objetivos y analizar las estrategias plasmadas medir el riesgo que esta dispuesto a asumir la institución.
- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo: La gestión de riesgo ERM permite seleccionar las opciones de respuesta a los riesgos los cuales son evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.
- Reducir sorpresas y pérdidas operacionales: Bajo este marco las entidades adquieren capacidad para identificar riesgos potenciales y desarrollar respuestas a estos riesgos disminuyendo las pérdidas financieras.

- Identificar y administrar riesgos empresariales múltiples transversales: Los riesgos afectan a distintos fragmentos de la gestión de riesgos y el COSO ERM mejora mediante sus procesos respuestas integradas.
- Sopesar oportunidades: El marco ERM está posicionada para identificar y analizar de forma proactiva las oportunidades.

2.2.4 Componentes

La gestión integral de riesgo operativo se descompone de acuerdo a su organización, la cual se adapte más fácilmente a gestionar adecuadamente los riesgos por ello se considera los principales elementos que se describen a continuación:

2.2.4.1 Ambiente interno

De acuerdo al COSO ERM (2004) refiere que “Es la que abarca la forma de la organización, y establece la base de como el personal percibe y trata los riesgos incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en el que se actúa” (p.7).

Del mismo modo es el pilar de los demás elementos de la gestión de riesgo porque provee orden y estructura, abarca el cumplimiento de los códigos éticos y morales por parte de la gerencia y demás trabajadores, cada uno de los miembros de la institución es corresponsable de los riesgos que se enfrenta, la historia y su filosofía forman parte de la cultura de su organización.

Gutiérrez (2012) refiere también que el ambiente de control interno es uno de los elementos clave de la gestión de riesgo, bajo las consideraciones busca alcanzar:

- Operaciones eficientes y eficaces
- Confianza en información financiera que se otorga
- Cumplimiento de las leyes, regulaciones y pautas aplicables
- Disminución en las pérdidas
- Proteger los recursos disponibles.

Por otra parte, para entender mejor la importancia del ambiente de control interno, debemos conocer ciertos componentes como:

- a) Filosofía de gestión de riesgos. - Constituye el grupo de creencias y actitudes que emplea la entidad y se caracteriza por considerar el riesgo en todas sus actividades, empezando por el desarrollo de sus actividades cotidianas hasta su implementación. Influencia su cultura y su forma de trabajar, reflejando valores tanto a sus trabajadores como a sus socios.
- b) Apetito de riesgo (riesgo aceptado). – Viene a ser la magnitud de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir, así mismo este apetito es el reflejo de la filosofía de gestión de riesgo de la institución y ejerce influencia en su cultura y modo de operación. El apetito de riesgo debe estar alineado con la estrategia y este debe definirse en el momento del planteamiento de la estrategia.
 - Hace que la organización se encuentre alineada respecto a los procesos, infraestructura y las personas.
 - Es el equilibrio entre las metas de crecimiento y entorno con los riesgos.
 - Se puede realizar en aspectos cualitativos y cuantitativos
- c) Integridad y valores éticos. - Es aquella que se refiere al establecimiento de códigos de ética para todos los empleados dicho sean también, competidores, vendedores, clientes, proveedores, todas estas prácticas para dirigir mejor las operaciones diarias, así como también:
 - Están reflejados en el comportamiento de la entidad
 - El cumplimiento de estos códigos de ética refleja una organización con principios morales.
 - Es importante mantener informados a todos los trabajadores acerca de los valores éticos explicando lo que está correcto e incorrecto y deben ser plasmados en documentos.
- d) Supervisión de la alta dirección. – Es un componente del ambiente interno que influye de manera significativa en sus elementos, debe estar preparada para debatir e investigar todos los movimientos de la administración, y ser parte de la solución de los problemas.

- e) Estructura organizacional. - Implica analizar la existencia de una estructura organizacional apropiada que pueda admitir el flujo de la comunicación e información de todas las actividades operacionales y administrativas que requiera la entidad. De la misma manera establece áreas claves de toma de decisiones y de responsabilidad.
- f) Comité de auditoría de la junta de directores. - Es necesario que el comité cumpla con la revisión de los controles internos, así como las auditorías para descartar diversas actividades negativas que afectan a la institución por ello se debe tener en cuenta.
 - Asignación de autoridad y responsabilidad. - Cumplen roles importantes puesto que deben tener el compromiso de cumplimiento de las metas y objetivos trasados, como también instituyen protocolos de autorización y ambientes adecuados de comunicación.
- g) Prácticas y políticas de recursos humanos. – Refiere a las acciones que se debe tomar en la captación de personal, es decir evaluar, orientar, recomendar y dar remuneración adecuada para incentivar al personal al logro de niveles deseados, así mismo garantizar la competitividad de éste en el mercado laboral.

2.2.4.2 Establecimiento de Objetivos

De acuerdo al COSO ERM (2004) refiere que, se debe plasmar los objetivos dentro del plan estratégico previamente a la identificación de riesgos potenciales que la dirección considera pueda repercutir en el cumplimiento de tales objetivos, así mismo tienen que estar alineados acorde a la misión y visión corporativa al mismo tiempo estar simultáneamente relacionado con la tolerancia al riesgo como también a la exposición del riesgo aceptado (p.19).

- a) Objetivos estratégicos. - La dirección debe considerar las mejores alternativas para lograr los objetivos estratégicos que están vinculados directamente con la misión de la entidad.

- b) **Objetivos relacionados.** - Son objetivos que están vinculados con otros metas más específicos los cuales pueden ser de operaciones o cumplimiento.

Gutierrez (2012), hace referencia a los objetivos y que estas son representadas por la misión y visión de una entidad y debe considerar sus objetivos bajo las siguientes categorías:

Categoría de objetivos relacionados

- a) **Objetivos Operativos.** - Conocido también como objetivos operacionales, son aquellos que están relacionados con el uso eficaz y eficiente de los recursos pero que simultáneamente asume un riesgo utilizarlos si estos no están bien parámetros y establecidos, el entorno en el que se desenvuelve una entidad puede ser un factor influyente en el mal uso de esos recursos.
- b) **Objetivos de Información.** - Denominado también objetivos con la información financiera, las cuales están vinculadas con la confiabilidad de información, es decir datos confiables como los estados financieros, con la finalidad de dar información confiable a instituciones y agencias evaluadoras.
- c) **Objetivos de Cumplimiento.** - Están hechas para cumplir las leyes y normas establecidas para el funcionamiento de la entidad.

Consecución de Objetivos

El logro de los objetivos está controlado por la organización, es decir una vez determinados los objetivos la institución tiene la responsabilidad de cumplir con dichos objetivos.

Riesgo aceptado

Este tipo de riesgo puede expresarse en términos cuantitativos y cualitativos. Refiere también que es el grado de riesgo tolerado o aceptado que la entidad es capaz de asumir.

Determinación de la tolerancia al riesgo

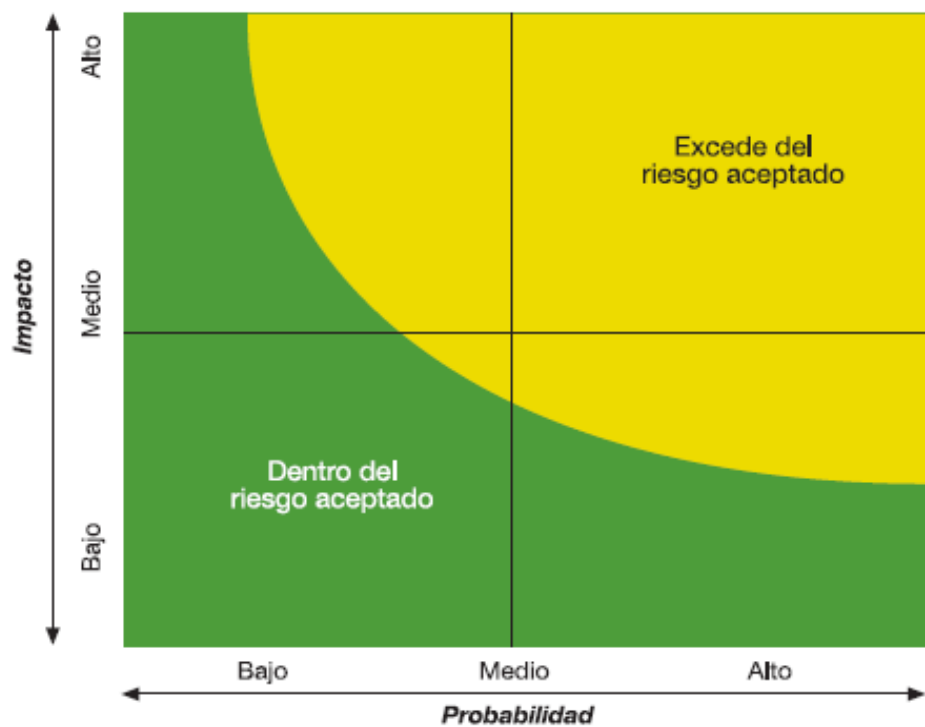
Es el nivel aceptado de desviación respecto al logro de objetivos, es decir que la entidad pueda trabajar tranquilamente cuando se

encuentra dentro de su riesgo aceptado. Es importante que la dirección oriente sus objetivos al riesgo aceptado, puesto que trabajar dentro de la tolerancia al riesgo proporciona permite tener una mayor confianza y seguridad para que la entidad cumpla con sus objetivos.

A continuación, se registra una figura en el cual se ilustra que todo riesgo que se encuentra en la zona amarilla excede el riesgo que está dispuesto a asumir la entidad, por lo tanto, la entidad deberá tomar acciones para reducir su probabilidad.

Figura 1

Formación del riesgo aceptado.



Nota.COSO ERM, 2004.

2.2.4.3 Identificación de Riesgos

Es identificar los riesgos internos y externos que directa o indirectamente influyen de manera negativa a la entidad en la consecución de sus objetivos.

Jimenez (2010), refiere que “La identificación de riesgos,” vienen a ser eventos que emanan de fuentes internas y externas, dichos sucesos pueden expresarse en riesgos u oportunidades por lo que abarca desde lo evidente hasta lo desconocido y sus efectos desde lo inconsecuentes a muy significativo” (p.37).

Por lo tanto, la gerencia debe:

- Identificar posibles eventos negativos que afectan la implementación de la estrategia para el logro de los objetivos, sea con impacto positivo, negativo o ambos.
- Los riesgos con impacto negativo, deben ser evaluados y administrados.
- Los riesgos con impacto positivo pueden ser oportunidades, cuando son alineadas por la gerencia a las estrategias y a los objetivos.
- Identificar riesgos abarca toda la organización, desde trabajadores hasta clientes, se debe analizar la tolerancia al riesgo.
- La dirección y demás áreas deben comprender la importancia de la identificación de riesgo y que estas se realicen de manera anticipada.

Los eventos de riesgo pueden ocasionarse por factores externos o internos los cuales pueden ser:

- Fuentes externas: Pueden ser económicas, medioambientales, políticos, sociales
- Fuentes internas: Infraestructura, personal, procesos, sistemas

Herramientas para la identificación de riesgos

Bajo la metodología del COSO ERM (2004) se considera las siguientes herramientas para identificar riesgos:

- a) Inventario de eventos. – Es un listado de posibles eventos de riesgos que sirven para visualizar mejor el panorama de riesgos inherentes de una entidad, éstos listados son elaborados por el personal de la entidad, quienes oportunamente buscan mejorar y adaptan sus contenidos a las circunstancias de la entidad para mejorar la gestión de riesgos corporativos en su entidad.

- b) Talleres de trabajo. – Es un grupo de trabajo orientado a identificar eventos, reúne habitualmente a personas de diversas funciones y niveles a fin de identificar eventos que podrían estar afectando al logro de los objetivos.
- c) Entrevistas. - Es un diálogo en la que interactúan un entrevistador y el entrevistado, con la finalidad de conocer sus ideas y obtener más información sobre sucesos pasados y hechos futuros.
- d) Encuestas. – Es una herramienta que contiene un grupo de interrogantes que se realiza a un grupo definido de personas tomando en cuenta la muestra obtenida en datos estadísticos.
- e) Cuestionarios. - Viene a ser un formulario que contiene preguntas en las que se registran las respuestas de los encuestados (COSO ERM, 2004).

Aunque no siempre es posible tener la mejor información para la identificación de riesgo, es importante tomar en cuenta que la información debe ser completa, precisa, de calidad y sobre todo oportuna, para ello contar con especialistas de riesgo en la entidad será una fortaleza ya que la aplicación de estos instrumentos podría ser más eficiente.

2.2.4.4 *Evaluación de Riesgos*

COSO ERM (2004) indica que, los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto y regularmente se hace la combinación del métodos cuantitativo y cualitativo, para establecer como deben ser tratados, asimismo se examinan desde un aspecto de: riesgo inherente y riesgo residual (p.8).

“Permite a una entidad considerar los eventos potenciales que pueden afectar al logro de los objetivos, la gerencia valora los eventos bajo perspectivas de probabilidad: posibilidad que ocurra un evento e impacto: efecto debido a la ocurrencia” (Estupiñan, 2006,p.28).

Abella, (2006) menciona que, “La evaluación de los riesgos se centra inicialmente en el riesgo inherente (riesgos existentes antes de

establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgos existentes tras el establecimiento de las medidas de control)” (p.3).

Bajo la metodología COSO ERM (2004) la doble perspectiva de riesgo se define de la siguiente manera:

- a) Riesgo Inherente: Viene a ser el riesgo que afronta una institución por la carencia de acciones de parte de la gerencia para disminuir la probabilidad de impacto.
- b) Riesgo Residual: Es aquel riesgo remanente posterior a la aplicación de las respuestas al riesgo.

Metodología y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas.

- a) Técnicas cualitativas.- Se desarrolla en aspectos subjetivos y objetivos, del conocimiento y juicio dependerá la calidad de las evaluaciones(COSO ERM,2004).

A continuación se ilustra una escala de la probabilidad de acontecimientos e impactos referentes a riesgos:

Tabla 1

Probabilidad de riesgo

Nivel	Descripción	Probabilidad de Suceso	Riesgo
1	Muy Probable	Muy baja	Métodos informaticos no operaivos durante ciclos extensos por trabajos intencionados.
2	Improbable	Baja	Un suceso como un desastre natural o relacionado con un tercero (por ejemplo,un servicio publico) necesita poner en marcha el plan de continuidad del negocio.
3	Posible	Moderada	Malos informáticos se infiltran en nuestro sistema de seguridad informática.
4	Probable	Alta	La plantilla utiliza recursos de la empresa para acceder a información inadecuada en internet.
5	Seguro	Muy alta	La plantilla utiliza recursos de la empresa para mensajería personal.

Nota. COSO ERM, 2004,p.49.

Tabla 2*Impacto de riesgo*

Nivel	Impacto Relativo	Mediciones
1	Insignificante	<ul style="list-style-type: none">• Ningún incidente reseñable.• Pérdida pequeña de horas productivas.• Ninguna lesión.
2	Leve	<ul style="list-style-type: none">• 1-2 incidentes reseñables.• Impedimento de los materiales reaizada in situ por la plantilla.• Efecto inferior al 5% de las horas productivas diarias.• Ninguna lesión o lesiones leves.
3	Moderado	<ul style="list-style-type: none">• Muchos incidentes reseñables.• Contensión del material in situ con ayuda externa.• Resultado entre el 5% y 20% de horas productivas al día.• Tratamiento médico ambulatorio requerido.
4	Grave	<ul style="list-style-type: none">• Hecho reseñable grave.• Material vertido al medio ambiente, sin embargo no hay efectos dañinos reales o visibles.• Pérdida de produccion significativa,entre el 20% y el 100 % de las horas productivas al día.• Tratamieto médico limitado con hospitalización.
5	Catastrófico	<ul style="list-style-type: none">• Variados sucesos reseñables o solo un acontecimiento catastrofico.• Vertido al medio ambiente con efecto perjudiciales significativos,pidiendo recursos significativos de terceros.• Perdida importante de capapcidad productiva:mas de dos dias de horas productivas.• Contusiones significarivas.

Nota. COSO ERM,2004,p.5.

Tabla 3

Mapa de riesgo: matriz de análisis cualitativos de riesgo

Probabilidad		Impacto				
		1	2	3	4	5
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
5	Casi Seguro	A	A	E	E	E
4	Probable	M	A	A	E	E
3	Posible	B	M	A	E	E
2	Improbable	B	B	M	A	E
1	Raro	B	B	M	A	A

Nota. COSO ERM, 2004,p.61.

Tabla 4

Leyenda del nivel de riesgo

Leyenda del nivel de riesgo		
E	Extremo	Requiere acción inmediata de la alta dirección
A	Alto	Se necesita atención de la alta dirección
M	Medio	Definir responsabilidades gerenciales
B	Bajo	Aplicar procedimientos rutinarios

Nota. COSO ERM, 2004,p.61.

2.2.4.5 Respuesta al riesgo

COSO ERM (2004), dice que la respuesta al riesgo viene a ser un proceso en el cual se busca disminuir la ocurrencia de riesgo, al mismo tiempo que se disminuya su impacto, por lo cual se puede optar por transferirlo tomando en cuenta el grado de tolerancia al riesgo determinado, ya evaluados los riesgos sustanciales la dirección es la que establece como dar responder ante ello, estos pueden ser la de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo (p.69).

- a) Evitar. - Es una estrategia que nos permite planificar respuesta a los riesgos ante amenazas con el objetivo de reducir las consecuencias negativas debido a la mala administración de

aquellos riesgos existentes, por otro lado, el evitar riesgo también conocido con el nombre de prevención de riesgo, evadir el riesgo o eliminación de riesgo.

- b) Reducir o mitigar. - Se trata de emplear medidas eficaces para disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgos y el impacto, acoger acciones tempranas con la finalidad de reducir la concurrencia de riesgo, siempre será más práctico que reparar aquellos daños después de ocurrido un evento de riesgo.
- c) Compartir.- Refiere a que se debe emplear medidas que permita reducir el impacto y la probabilidad de ocurrencia de un evento negativo al momento de compartir una porción de riesgo, esta acción conlleva al riesgo residual a un grado deseado de tolerancia de riesgo.
- d) Aceptar.- Menciona que en este punto en riesgo se encuentra dentro del nivel de tolerancia, por lo tanto no requiere hacer ningún procedimiento para evitar o reducir el riesgo.

Fernández (2010) indica que existen técnicas de mitigación de riesgo que se definen a continuación:

- a) La gestión de recursos humanos. – Tener trabajadores motivados, capacitados y experimentados, ayudará a controlar los riesgos, por ello se tiene que tomar en cuenta lo siguiente: su formación, dotación de plantilla, gestión de conocimiento, política retributiva y planes de sustitución.
- b) La segregación funcional. - Los fraudes son un claro ejemplo de que la empresa deberá atribuir responsabilidades específicas de acuerdo al área en que se desempeñan sus empleados, puesto que el otorgar funciones adicionales al de su puesto podría posibilitar el delito de realizar actividades no autorizadas.
- c) El control dual. - Es una manera de controlar y prevenir errores de considerables impactos, es decir monitorear las actividades diarias del empleado, verificando al final del día las actividades realizadas.

d) Los planes de contingencia. - Es el método más eficaz que propone procedimientos alternativos como lo son el plan preventivo, predictivo y reactivo, que permitirá fiscalizar un evento de emergencia minimizando las consecuencias (p.195).

2.2.4.6 *Actividades De Control*

De acuerdo al COSO ERM (2004) refiere que las actividades de control son un proceso que busca aplicar los estándares y procedimientos adecuados con la finalidad de tratar riesgos. Se enfoca en buscar la eficiencia y eficacia de las operaciones teniendo información confiable como también tener un control sobre las actividades internas y externas buscando así cumplir con lo referido al aspecto legal que se ejecutan.

Estupiñan (2006) sostiene que, son acciones que ejecuta la dirección y todos los trabajadores de la institución, el objetivo es que se cumplan con las actividades asignadas, estas actividades se llevarán a cabo de acuerdo a las normas, sistemas y procesos establecidos para el cumplimiento de los objetivos trasados, realizar acciones de control no solo implica hacer las cosas de forma correcta sino que también que es un medio inteligente para lograr los objetivos.

Por otro lado Estupiñan (2006) menciona que existen actividades de control las cuales se detallan a continuación:

- a) Detectivas.- Su propósito es identificar eventos negativos, es decir detectar la ocurrencia de una situación, el cual se define por:
- Detiene el proceso aislando las orígenes del riesgo.
 - Ejerce una función de vigilancia.
 - Actúa respecto a la evasión de controles preventivos.
 - No impiden las causas.
 - Conscientes y ovios miden que los controles preventivos sean efectivos.
 - Tienen alto costo puesto que implica realizar correcciones.

b) Preventivos.- Su propósito es advertir sobre hechos no deseados, es decir, pueden no detectarse, se caracteriza por:

- Están inmersos a los procesos de manera gradual.
- Impide que algo ocurra mal.
- Es más barato ya que evita costos de correcciones.

c) Correctivos.- Su propósito es corregir aquellas consecuencias de una situación no deseada y se caracteriza por:

- Es el complemento del control detectivo.
- Corrige la evasión a falta de control preventivo.
- Permite indagar sobre las causas para poder corregirlos.
- Es más costoso.
- Implica correcciones y pre procesos.

Tipos de actividades de control en la gestión de riesgo

Sulca y Becerra (2017), hace referencia a los tipos de control que más son utilizados dentro de la gestión integral de riesgos los cuales pueden clasificarse en:

- Revisiones a alto nivel: La dirección es la encargada de hacer un seguimiento exhaustivo a las diferentes iniciativas de las áreas, analizando datos reales en función al presupuesto de la entidad, así mismo tomar previsiones y datos de períodos anteriores.
- Gestión directa de funciones y actividades: La gerencia es la encargada de la revisión de los informes de rendimiento.
- Proceso de información: Se debe aplicar variedad de controles para comprobar la precisión, probidad y autorización de las transferencias, así mismo modificar los sistemas actuales.
- Controles físicos: Refiere a la existencia de equipos, materiales, sistemas actuales que permitan hacer un control más detallado, del mismo modo contar con un registro de control.
- Indicadores de rendimiento: Es un aspecto importante debido a que permite analizar el grado de rendimiento que pueda tener una

entidad, es necesario realizar un análisis de relaciones y acciones que permitan corregir e investigar datos.

- Segregación de funciones: Es importante debido a que cada área puede hacerse responsable de sus acciones, mejorar en el control para reducir situaciones de fraude.

Controles sobre los sistemas de información

Estos controles permiten alcanzar los objetivos de información y cumplimiento, estos controles son:

- a. **CONTROLES GENERALES.** – Son controles que se aplica a todos los sistemas con ello busca asegurar su funcionamiento adecuado. Dentro de ello se encuentran los más comunes y son:
 - Gestión tecnológica de información: Es importante realizar la supervisión y control sobre los sistemas de información.
 - Gestión de seguridad: Se encarga del control del acceso lógico de la base de datos, cuentas de usuario, claves y contraseñas.
 - Adquisición, desarrollo y mantenimiento del Software: Dichos controles se juntan a un proceso determinado para tramitar el cambio, es decir incluyen permiso de solicitudes, modificación, revisión de cambios.
- b. **CONTROLES DE APLICACIÓN.** – Su objetivo principal es detectar prevenir y corregir las fallas que se presentan en el sistema, permite que el procesamiento de datos tenga autorización y validez. Algunos controles de aplicación son:
 - Equilibrar las actividades de control: Identificar fallas en la adquisición de datos con el objetivo de prevenir posibles errores en el sistema.
 - Dígitos de control: Realizar validaciones de datos a través de la base de datos.
 - Listado predefinido de datos: Se refiere a que facilita al usuario registros establecidos de datos aprobados, con ello poder tener un mejor control que permitan mejorar el sistema, corrigiendo así las fallas.

2.2.4.7 Información y comunicación

Bajo la mención del COSO ERM (2004) se afirma que:

Es un proceso mediante el cual la información se transmite de manera pertinente a la gerencia, y a todo el personal, porque son el pilar primordial en las decisiones que se toman, además en lo posterior será un medio para aumentar la productividad y competitividad. Un personal bien informado será parte de la solución a los diversos problemas de cualquier institución (p.86).

Ortiz y Patiño y Gil (2007), refieren acerca de la información y la comunicación de la siguiente manera:

- a) La Información. - Es un conjunto organizado de datos que constituye un mensaje vital dentro de una entidad, que ayuda a organizar, evaluar, identificar y responder a los posibles eventos negativos que sucedan en la entidad, esta información puede provenir de fuentes internas o externas, así mismo puede ser de forma cuantitativa o cualitativa.
 - b) La comunicación. - La comunicación dentro de una entidad puede darse de manera escrita o verbal, desde los documentos de gestión, manuales y otros documentos que permiten al trabajador estar actualizado sobre los diferentes temas dentro de la institución, es importante tener una comunicación fluida con cada uno de las áreas y mejor si esta se da de manera horizontal, pues una institución con integridad operativa no tendrá mayores problemas.
 - c) Comunicación interna. -. La comunicación interna está orientada a analizar la conducta de los trabajadores, pues deben tener en conocimiento que acciones están o no permitidas dentro de la institución. La gerencia debe brindar las reglas claras acerca de la filosofía y códigos de ética que han de cumplirse.
- Comunicación externa. – Refiere a que la comunicación externa también debe ser fluida respecto a los clientes, proveedores y demás fuentes externas debido a que son canales de comunicación eficaz en cuanto a la identificación rápida de eventos de riesgo. (p.175)

2.2.4.8 Supervisión y monitoreo

Estupiñan (2006) refiere que:

La supervisión y el monitoreo viene a ser un procedimiento que se realiza después de ejecutar una acción o medida correctiva, permite ver si dichas acciones mejoran los resultados de la entidad. Su propósito es de hacer cumplir los todos sus objetivos trasados(p.37).

Cabe agregar también que la gestión de riesgos corporativos se inspecciona haciendo reformas pertinentes cuando se necesite. Esta inspección se hace mediante ciertas actividades permanentes de la gerencia, evaluaciones independientes o ambas situaciones a la vez (COSO ERM, 2004, p.8).

Basado en la conceptualización del COSO ERM(2004) también daremos una mirada a las técnicas y algunas consideraciones generales de la aplicación de la metodología en el tema de supervisión los cuales son:

- Actividades de supervisión permanente. - Son actividades que se realiza para hacer analizar diariamente información sobre las gestiones. es decir que cualquier actividad que se lleva a cabo en un curso normal puede ser servir para realizar usado para una inspección de la eficacia de la gestión de riesgos.
- Evaluaciones independientes. -. Habitualmente este tipo de evaluaciones de gestión de riesgos son realizadas de manera periódica, pero también son originados por un cambio de estrategias, procesos o estructura institucional. Se lleva a cabo por la dirección, auditoría interna y expertos externos.
- Revisiones de auditoría interna. - El área de auditoría es la encargada de hacer una evaluación de los riesgos y las diligencias de control de una entidad, dichas evaluaciones dan una perspectiva de los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos y las deficiencias que estas pueden tener.

- Proceso de evaluación. - Es el proceso en el cual se verifica la función de los diferentes elementos de gestión de riesgos para obtener resultados positivos.
- Documentación. - La documentación varía de acuerdo al tamaño de la institución, estos documentos incluyen: organigramas, manuales, procedimientos operativos, diagrama de flujo de procesos, controles relevantes y sus responsabilidades, indicadores de rendimiento, riesgos clave, así como mediciones de riesgo.
- Informes de deficiencias. – Es donde se registran todos los eventos negativos identificados en la gestión de riesgos operativos que afectan la capacidad de la entidad para desarrollar y establecer sus estrategias a fin de alcanzar sus objetivos, este informe deberá ser entregado a la dirección o gerencia según sea conveniente para tomar las decisiones oportunas (p.103).

2.2.5 Características de la gestión integral de riesgos-COSO ERM

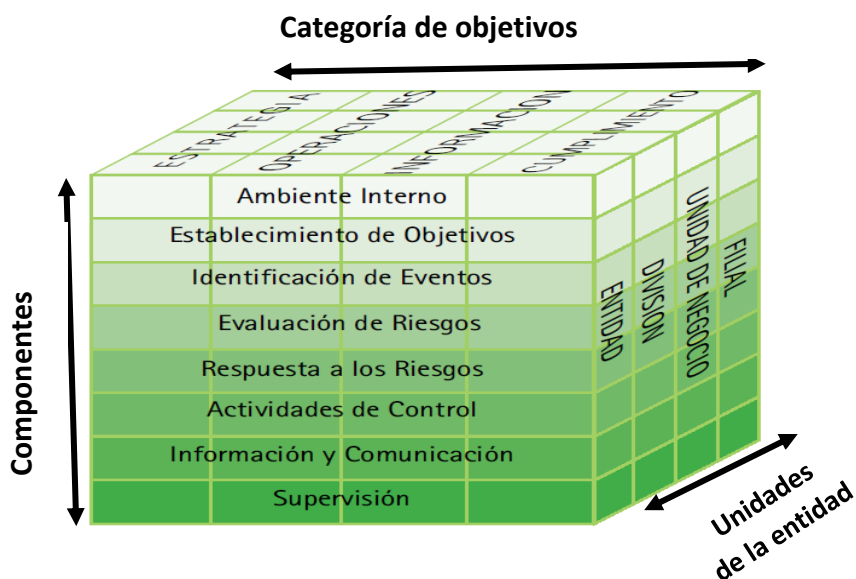
- Es un proceso continuo
- Lo realiza el personal de todas las áreas de la institución
- Permite identificar eventos negativos que pueden dañar a la institución
- Tiene la capacidad de otorgar seguridad a la gerencia sobre sus objetivos
- Permite mejorar la rapidez de los sistemas.
- Provee más confianza en cuanto a la disminución de riesgo, mejorando la comunicación fluida entre todos los trabajadores, para alcanzar sus objetivos.

2.2.6 Relación entre objetivos y componentes de la gestión integral de riesgo

Es importante recalcar que la gestión integral de riesgos tiene el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada institución, por ello respalda la integridad y continuidad de los servicios que se brinda. Por lo tanto, el modelo COSO ERM se enfoca netamente a la gestión integral de riesgo que a su vez considera tres dimensiones plasmadas en el cubo de la siguiente figura los cuales son:1) el ciclo de gestión,2) los criterios de valoración de riesgo y 3) la segmentación estructural de la organización (Ambrose, 2007,p.9).

Figura 2

Matriz tridimensional de riesgo.



Nota. COSO ERM, 2004.

2.2.7 Limitaciones de la gestión integral de riesgo-COSO ERM

Ambrose (2007), refiere que el COSO ERM ofrece muchos beneficios importantes, pero también existen restricciones. Las limitaciones que se dan generalmente provienen del talento humano, debido a que las fallas o errores derivan del factor humano, por lo tanto, la dirección debe tomar buenas decisiones en cuanto al tratamiento de los riesgos y los controles donde se debe tomar en cuenta la relación entre el costo y beneficio, Así mismo otorgar la responsabilidad a personas idóneas capacitadas para el desarrollo del COSO ERM. Debido a que, estas limitaciones a corto o mediano plazo puede ocasionar que, a la gerencia, consejo de administración y demás colaboradores no tengan claro los objetivos que se quiere alcanzar. A raíz de ello cabe señalar que las limitaciones que tiene el Coso ERM son también porque:

- Se tiene insuficientes recursos
- Responsabilidades no definidas
- Falta de beneficios tangibles
- Ausencia de aptitudes
- Plan de implementación confuso

2.2.8 Riesgo

El riesgo es un componente que está presente constantemente en las actividades humanas como en las instituciones del sector financiero debido a que es importante para la gerencia respecto a la toma de decisiones y encaminar mejor el logro de nuevos objetivos. El riesgo se puede expresar como una gran cantidad de pérdidas asociadas al sector de producción.

Para comprender más sobre la definición de riesgo se citan diversos conceptos respaldados por autores que se detalla a continuación.

Estupiñan (2006) refiere que, “El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos en personal y en los sistemas internos generando pérdidas financieras a la entidad” (p.67).

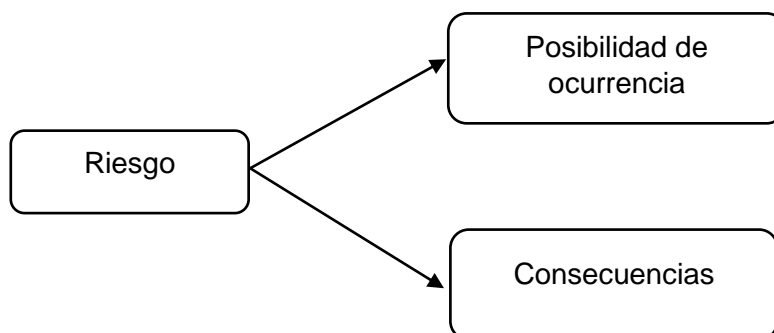
Los riesgos al que se enfrenta toda entidad tienen un origen en la incertidumbre es por ello que desde la perspectiva de Barrantes (2011) hace mención a los riesgos como la manifestación a los efectos de la incertidumbre. Desde un marco de proyectos el riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un hecho con impacto negativo en los objetivos, este hecho puede afectar los costos, la calidad y el rendimiento de la actividad que se estuviera realizando. Las condiciones de riesgo de un proyecto también tienen que ver con el entorno puesto que podrían contribuir realizando malas prácticas de control, de dirección y una deficiente gestión en los sistemas integrados.

La definición de riesgo se relaciona con las características que una entidad mantiene con su entorno, éste es el punto de partida en donde se identificarán las oportunidades y amenazas que tendrá la entidad en el futuro, en vista de esta relación podemos decir que el riesgo es la probabilidad de que algo negativo suceda en un determinado tiempo y tenga efecto positivo o negativo en la gestión de la entidad.

Por lo tanto, se puede medir bajo dos aspectos como es la posibilidad de ocurrencia de un evento, es decir por la ocurrencia de eventos en un determinado tiempo, y las consecuencias que hace referencia a los resultados de un evento expresado cualitativa y cuantitativamente (Ortiz et al. 2007,p.126).

Figura 3

Componentes del riesgo.



Nota. COSO ERM, 2004.

En términos generales el riesgo se puede deducir como el grado de contingencia para el retorno de una inversión, es decir cuando existe la probabilidad de que un inversionista no pueda recuperar lo que ha invertido, por eso podemos decir que cuanto más riesgo también habrá mayor rentabilidad de la inversión. La incertidumbre está inmersa en las instituciones puesto que indica la ocurrencia o no de un evento negativo en el futuro toda situación riesgosa es incierta por ello incide también en el bienestar de las personas (Olarte, 2006).

2.2.9 Tipos de Riesgo

Toda institución está inmersa a sufrir riesgos, produciendo así pérdidas inimaginables por ello se tomará en cuenta los siguientes tipos de riesgos:

2.2.9.1 Riesgo de crédito

Es la probabilidad de incumplimiento de pago que tienen los clientes o socios a la entidad generando así el aumento de morosidad y pérdidas monetarias.

Olarte (2006) afirma que, “Se presenta cuando las contrapartes que intervienen en un crédito están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales” (p.348).

2.2.9.2 *Riesgo estratégico*

Viene a ser el impacto actual y futuro por las malas decisiones de los directivos de una entidad, que perjudica la implementación de las estrategias para la creación de ventajas competitivas sostenibles que permitan el logro de los objetivos de la entidad. Así mismo se debe realizar una evaluación de los avances y retrocesos para mitigar los riesgos según la Resolución SBS N° 13278 - 2009, (p.3).

Las estrategias forman parte fundamental en una entidad es por eso que no gestionar decisiones que generen ventajas competitivas establecerá una debilidad en el mercado al mismo tiempo que una incertidumbre en el entorno.

2.2.9.3 *Riesgo de liquidez*

Olarte (2006) refiere que:

Es la dificultad que tiene una institución para poder hacer frente a sus obligaciones de pago, debido a una falta de capacidad de gestión para convertir sus activos en liquidez sin incurrir en pérdidas. Del mismo modo surge por los descortes de flujo de efectivo, por incumplimiento con los requerimientos de financiamiento (p.348).

2.2.9.4 *Riesgo de mercado*

Son los cambios en los precios de los activos y pasivos financieros.

Esto significa que son las pérdidas que derivan de las fluctuaciones en los precios de mercado, pueden ser en la tasa de interés, tipo de cambio y precio en los activos. También está relacionado con las contingencias que de una forma directa o indirecta pueden modificar las variables mercantiles a causa de las variaciones del mercado. Es el riesgo que depende de la oferta y demanda del mercado (Olarte, 2006,p.348).

2.2.9.5 *Riesgo de reputación*

Olarte (2006) refiere que, es la probabilidad de pérdidas que surge a partir de una percepción desfavorable de la imagen de una

institución por parte de su entorno interno y externo dañando el buen nombre de una entidad. Este riesgo puede surgir a raíz de los riesgos inherentes que afronta y que son parte de las actividades en una entidad (p.348).

2.2.10 Riesgo operacional

Olarte (2006) dice que, el riesgo operacional son pérdidas que resultan de la ocurrencia de eventos negativos ya sea por errores de administración, malas maniobras de los sistemas informáticos, controles poco sólidos, error humano y fraudes (p.348).

Por otro lado Antonio y Chavez (2010) deducen este tipo de riesgo como, las pérdidas que se ocasionan por los errores de los procesos, sistemas internos inadecuados, personal mal instruido, y a causa de factores externos. Este tipo de riesgo involucra al riesgo legal, pero exceptúa el riesgo estratégico y de reputación (p.125).

El riesgo operacional destaca por las siguientes características:

- Es el más antiguo de todos puesto que se presenta en toda institución, así mismo que en todo tipo de negocio, sin importar la naturaleza que tengan.
- Es inherente a todo tipo de actividad en el que intervienen las personas, la tecnología y los procesos.
- Es muy complejo, porque existen muchas causas que originan el riesgo y como resultado ocasiona grandes pérdidas en las instituciones financieras, esto nos indica que existe desconocimiento sobre este tema y no se tiene las herramientas adecuadas para gestionarlo (Antonio y Chavez, 2010).

Según Jimenez y Martín (2005) "El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o un fallo en los procesos, el personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos" (p.6).

Sin embargo la Resolución SBS N° 2116(2009) indica "Entiéndase por riesgo operacional la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas de personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación" (p.5).

a) Factores del riesgo operacional

Fuentes y Zúñiga (2010) indica que a fin de poder controlar mejor el riesgo y minimizar la probabilidad de incurrir en pérdida se debe atribuir los siguientes factores los cuales deben ser adecuadamente administrados:

- **Procesos internos:** Toda entidad deberá gestionar los riesgos relacionados a los procesos internos, estableciendo adecuadamente los procesos, políticas y procedimientos asociados a la realización de operaciones y servicios, puesto que una mala implementación podría llevar a tener consecuencias negativas sobre el desarrollo de la entidad.
- **Personal:** El personal forma parte fundamental de toda entidad la cual indica que se debe gestionar adecuadamente todo riesgo relacionado al personal, y a las inadecuadas capacitaciones, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información, sensible, entre otros.
- **Tecnología de información:** Si bien es cierto la tecnología es una herramienta muy útil e importante para toda entidad es por eso que gestionar los riesgos relacionados a la tecnología será fundamental, porque permite reducir los errores en implementación de nuevos sistemas, así mismo disminuir los problemas de calidad de información.
- **Eventos externos:** Son factores netamente externos que una entidad no puede controlar, estas se relacionan con hechos como los asaltos, actividades delincuenciales, desastres naturales y otros.

b) Eventos de pérdida de riesgo operacional

Fuentes y Zúñiga (2010) hacen referencia a estos eventos como aquellas actividades que traen consecuencias negativas, estos sucesos se agrupan de la siguiente manera:

- **Fraude interno:** Son aquellas pérdidas resultantes del incumplimiento de normas, leyes o políticas establecidas en la entidad, en la cual un personal tiende a defraudar y apropiarse ilícitamente de algunos bienes

con la finalidad de beneficiarse ilícitamente, dentro de ello podemos mencionar actividades y movimientos no autorizados, hurto.

- Fraude externo: Son pérdidas realizadas por un tercero encaminada a defraudar y apropiarse ilícitamente de un bien que no le corresponde, incumpliendo leyes y normas solo con la finalidad de beneficiarse, dentro de ello se puede mencionar la malversación de fondos.
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Se relacionan a la incongruencia de los convenios laborales, seguridad e higiene en el trabajo, así mismo del pago de reclamos por perjuicios personales y casos de discriminación que también ocasionan pérdidas.
- Clientes, productos y prácticas empresariales: Se relaciona con el incumplimiento de compromisos.
- Daños a los activos materiales: Se relaciona con la pérdida a raíz de los daños materiales que pueden ocasionar, actividades delincuenciales, desastres naturales y otros.
- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas: Son aquellas pérdidas relacionadas a las fallas de los sistemas, disminuyendo una calidad de información.
- Ejecución, entrega y gestión de procesos: Deriva de los errores en los procesos operacionales, así como también de las relaciones que se tiene con los proveedores y otras contrapartes comerciales, los cual generan pérdidas (p.34).

c) Importancia del riesgo operativo

Gestionar riesgos de manera tradicional, a nivel local, nacional e internacional, ha sido un reto que se ha mantenido en un segundo plano, no por considerarse irrelevante, al contrario, por el grado de heterogeneidad y dificultad para medir y pronosticar los eventos de pérdidas, que incluyen elementos a los cuales no se puede predecir con seguridad la ocurrencia de posibles pérdidas que se generarían.

No obstante, existe dificultad evidenciada respecto al tratamiento de los riesgos operacionales, es importante conocer que en un ambiente que muestra tendencia descendiente en los márgenes de intermediación,

analizar los elementos de la estructura de costos y gastos permitirá mejorar a la cooperativa en su patrimonio.

Respecto al enfoque planteado, la gestión de riesgo operativo busca disminuir las pérdidas que asume toda institución a consecuencia de factores tanto internos como externos, como son los errores humanos, las dificultades con los sistemas tecnológicos, por medio de controles que reduzca la probabilidad de errores y equilibrio en la realización operativa (Noboa ,2013. p.2).

En base a todas las dificultades que las instituciones financieras han ido asumiendo a lo largo de los años de pérdidas por factores operacionales, el área de control es clave respecto a la gestión de riesgos, el cual propone un esquema de ejecución que tiene las siguientes fases:

- a) Identificar los más relevantes riesgos operativos.
- b) Jerarquizar los riesgos operativos
- c) Establecimiento de procesos de control y mitigación.
- d) Determinación de la base de datos de sucesos de riesgo operacional.
- e) Cantidad de riesgos operativos.
- f) Determinación de la cobertura patrimonial (Noboa, 2013.p.3).

d) Tipología de causas del riesgo operativo

Fernández (2010), ejemplifica las causas del riesgo operacional es dos grandes grupos como son:

- Las causas asociadas al riesgo operacional intrínseco, dentro de ellas se puede distinguir puntos clave como son:
 - El recurso humano: Es una pieza clave pues si no se gestiona adecuadamente el personal entonces no existirá una buena gestión al riesgo operacional.
 - Volúmenes: Nos indica que la cantidad de transacciones realizadas influyen en el riesgo operacional.
 - Manual de procesos: Contar con poca mecanización en los procesos genera riesgo operacional.
 - Tecnología: Utilizarlo adecuadamente ayudará a reducir errores externos que viene a ser todas las causas ajenas a la institución pero

que puede perjudicar su funcionamiento (desastres, robos, temblores etc.).

- Las causas asociadas a controles deficientes y que, por tanto, también aumentan el riesgo residual. En relación al segundo grupo de controles deficientes tenemos:
 - Seguridad física: Se refiere a aquellos sistemas de seguridad tradicional como son las alarmas contra robo, controles de acceso a edificios, cajas fuertes, armarios, etc.
 - Seguridad lógica: Controla los accesos a los sistemas del banco, ya sea la que protege los aplicativos como la referente a accesos por internet.
 - Segregación funcional: Cuando un mismo individuo realiza dos o más funciones inadecuadas entre sí puede generar riesgo que puede verse como fraude interno.
 - Adecuación de aplicativos: Estos deben contener elementos para identificar aspectos negativos pues deben ser acordes a las necesidades con miras a mitigar el riesgo en la institución muchas veces estos diseños no cumplen con la perspectiva.
 - Contratos: Todas las acciones operativas quedan documentadas en forma de contrato en las instituciones, los prestamos son ejemplo de ella (p.187).

Norma ISO 31000 para la gestión integral de riesgos

La norma ISO 31000 es una norma internacional que fue anunciada el año 2009 por la organización internacional de normativa (ISO) en colaboración con la IEC, esta norma ofrece directrices y principios para la gestión de riesgos para empresas grandes y pequeñas, se recomienda que todas las organizaciones puedan implantar y desarrollar continuamente los riesgos integrándolos en cada una de sus actividades. Cabe mencionar por otra parte esta norma pese a su gran alcance genérico no es certificable puesto que son las empresas que debe acogerse a sus lineamientos de gestión de riesgos de manera voluntaria, más allá de su naturaleza actividad o tipo de producto que ofrecen, la norma busca que cada una de ellas lo implemente con la finalidad de reducir sus obstáculos que impiden el logro de sus objetivos, ya que esta norma es compatible con cada sector sea público o privado.

2.3 Marco Conceptual

Administración de riesgo

Es el proceso de identificación medida y administración de los riesgos que están inmersos en las empresas y amenaza a las ganancias que puede esta generar. Establece estrategias para gestionar y crear valor para la empresa a fin de alcanzar objetivos.

Apetito de riesgo

Es el nivel de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir para lograr sus objetivos, las empresas tienen diferentes apetitos de riesgo dependiendo del mercado al que pertenecen, así mismo pueden variar en las diferentes áreas de la empresa es por eso que se debe acordar de manera global y más flexible. Los beneficios que trae es que se puede tomar mejores decisiones, mejora el diseño de estrategias y fortalece el ambiente corporativo.

Comité de Basilea

Es una entidad a nivel mundial que brinda y formula normas generales acerca de supervisión, directrices y recomendaciones para las buenas prácticas financieras, estableciendo así diez principios importantes para que cada país pueda aplicar de acuerdo a sus normas.

Cooperativa

Es la asociación de personas de forma autónoma que se reúnen voluntariamente para satisfacer sus necesidades en común, se basa en el principio de ayuda mutua porque busca mejorar la condición de cada uno de los socios, las decisiones que se toman son de manera democrática por ello se dice que un socio “un voto” cada uno de ellos son llamados dueños de la cooperativa.

Gestión de riesgo

Viene a ser aquella que ayuda a manejar la incertidumbre en una empresa a través de procesos que son identificar, analizar y evaluar los riesgos, con ello establecer su tratamiento para evitar efectos secundarios que genera el riesgo, así mismo aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos y que los procesos de la gestión de riesgo tengan mejor control.

Gestión integral de riesgo

La gestión integral de riesgo consiste en poder detectar todo tipo de riesgos que pueda afectar a los objetivos de la empresa, para que de esta manera se pueda reducir el impacto generando estrategias para su mitigación convirtiendo los riesgos en oportunidades también permite aumentar la eficiencia dentro de la empresa.

Riesgo

Se define como la posibilidad de que un evento ocurra y con ello traiga consecuencias negativas en los objetivos de cualquier entidad generando así pérdidas, el riesgo está asociado con la incertidumbre puesto que no se puede predecir el momento en el que ocurrirá, pero si se puede prevenir.

Riesgo aceptado

Se define como el grado de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir pueden expresarse en términos cuantitativas o cualitativas.

Riesgo de crédito

Es la pérdida económica que se deriva del incumplimiento de obligaciones de una persona o institución hacia otra, es decir un riesgo de que no nos pague, así mismo genera una variación en los resultados de los estados financieros.

Riesgo inherente

Es aquel riesgo que es propio del trabajo, procesos que no pueden ser eliminados, es decir que en todo trabajo se encontraran riesgos.

Riesgo operativo

Viene a ser aquel riesgo que puede provocar grandes pérdidas financieras originadas por cuatro factores importantes como son los errores humanos, procesos deficientes, tecnología y los eventos externos.

Riesgo residual

Es aquel riesgo que subsiste después de la implementación de controles, es importante saber que no se pueden eliminar por completo los riesgos más bien se busca tener equilibrio entre el nivel de recursos y mecanismos para minimizar y mitigar estos riesgos generando así un grado de confianza suficiente.

Tolerancia al riesgo

Son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos, es decir que la entidad pueda trabajar tranquilamente cuando se encuentra dentro de su riesgo aceptado.

2.4 Marco Institucional

2.4.1 Reseña histórica de la cooperativa los andes Cotarusi Aymaraes

La historia de la cooperativa nace en el año 1998 cuando la Municipalidad Distrital de Cotarusi, siendo alcalde el Sr. Roberto Vicencio Ramírez, aprueba el Plan Integral de Desarrollo del distrito, en el que se instaura que el financiamiento era parte fundamental para el desarrollo integral de una localidad. Inicialmente esta propuesta no exigía el modelo en que tenía que estructurarse el sistema financiero; sin embargo, esta iniciativa era tan interesante que se hicieron complementos de un posible programa rural, con el auspicio de la ONG IDCCA. Esta proposición fue acogida por la cooperación belga, SOSFAI, el cual funcionó exitosamente los años 1999 y 2000, administrado por IDCCA, gracias a los fondos de SOSFAI, así mismo estos fondos fueron destinados para atender las demandas de crédito de los comuneros de Cotarusi, Pampamarca, Colca, Izcahuaca, San Miguel de Mestizas, frente al impacto positivo del programa y el buen desempeño de sus beneficiarios se sugirió continuar con dicho programa pero con la condición de formalizarla, entonces buscaron una alternativa organizativa que terminó formando un modelo cooperativo en el cual se establece la doctrina cooperativa que no fue tan difícil de entender para los comuneros, así mismo se aplicaron algunos valores y principios que tendrían que cumplir.

Es así entonces que un 15 de febrero del 2001 en una asamblea general con las cuatro comunidades presentes se decidió fundar la cooperativa, dentro de una crisis económica y un entorno económico muy difícil pues muchas cooperativas habían sido liquidadas y otras grandes solo servían a aquellos que, si tenían, más no a los que realmente lo necesitaban. En los 20 años de vida institucional, la Cooperativa Los Andes ha crecido al servicio de sus socios; a la fecha cuenta con más de 80 mil socios a nivel nacional.

2.4.2 Constitución

La Cooperativa Los Andes Cotarusi Aymaraes se constituyó el 15 de febrero del 2001 en la comunidad de Cotarusi-Aymaraes y quedo inscrita en los registros públicos de Abancay ficha N° 598, titulo 968 y partida N° 11001431 en el libro de cooperativas de fecha 2 de abril del 2001, el capital social inicial fue de S/.570,800 nuevos soles.

2.4.3 Filosofía de la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes

Visión

Al año 2018 somos reconocidos a nivel nacional e internacional por nuestra autenticidad cooperativa y solidez financiera.

Misión

Garantizar educación cooperativa, servicios financieros y complementarios adecuados a las necesidades de nuestros socios, con una organización solidaria y autogestionaria.

Valores

Ama Qella, Ama Sua, ama Llulla (responsabilidad, honestidad, transparencia, ayuda mutua, equidad, solidaridad, igualdad).

Principios del cooperativismo

- Adhesión voluntaria y abierta.
- Control democrático de los socios.
- Participación económica de los socios-devolución de excedentes.
- Autonomía e independencia.
- Educación, capacitación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad

2.4.4 Responsabilidades organizacionales en la gestión de riesgos operativos

Responsabilidades y funciones del Consejo de Administración

Es el órgano encargado de la administración y funcionamiento de la CAC LOS ANDES, y está conformado por siete (7) miembros: cinco (5) de los cuales serán titulares y los dos (2) restantes, suplentes, elegidos por la Asamblea General de delegados. El Consejo de Administración es responsable de establecer una gestión integral de riesgos y de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo adecuado. Sus funciones son:

- Aprobar las políticas generales que guíen las actividades de la cooperativa en la gestión de los diversos riesgos que enfrenta.
- Seleccionar una plana gerencial con idoneidad técnica y moral, que actúe de forma prudente y apropiada en el desarrollo de sus actividades y operaciones, así como en el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la Gestión Integral de Riesgos, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiado.
- Establecer un sistema de incentivos que fomente el adecuado funcionamiento de una gestión integral de riesgos y que no favorezca la toma inapropiada de riesgos.
- Aprobar los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos y demás manuales de la cooperativa.
- Aprobar políticas generales para las responsabilidades a cargo de la cooperativa.
- Establecer los objetivos de marcha eficiente de la cooperativa, evaluar y aprobar sus planes de actividades con debida consideración a los riesgos asociados.
- Conocer los principales riesgos afrontados por la cooperativa estableciendo, cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia y apetito por el riesgo.
- Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.
- Asegurar razonablemente que el patrimonio contable de la cooperativa sea suficiente para enfrentar los riesgos a los que está expuesto, para lo cual debe conocer las necesidades de capital y establecer políticas de gestión que apoye las necesidades de la cooperativa, cumpliendo con los requerimientos regulatorios de manera apropiada.

- Obtener aseguramiento razonable de que la cooperativa cuenta con una efectiva gestión de los riesgos a que está expuesta, y que los principales riesgos se encuentran bajo control dentro de los límites que han establecido.

Responsabilidades y funciones del Consejo de Vigilancia

Es el órgano fiscalizador, responsable de supervisar la legalidad de las acciones, la veracidad de las informaciones, proporcionadas a los socios, autoridades y comunidad en general, así como de la seguridad y bienes de la CAC LOS ANDES. Está integrado por (3) titulares y (2) suplentes elegidos por la Asamblea General. Sus funciones son:

- Vigilar que los fondos en Caja, Bancos y Valores y Títulos de La C.A.C Los Andes o los que ésta tenga en custodia o en garantía estén debidamente salvaguardado.
- Disponer cuando estime conveniente, la realización de Arqueos de Caja y Auditorias.
- Velar porque la Contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la Ley.
- Aceptar la dimisión de sus miembros.
- Verificar la veracidad de las informaciones contables.
- Cuando se trate de graves infracciones de la Ley, del Estatuto y/o acuerdos de la Asamblea.
- Denunciar las infracciones a la Ley ante la autoridad que corresponda.
- Constar en las sesiones de Asamblea General, las infracciones de la Ley o el Estatuto en que incurrieren ella o sus miembros.
- Plantear al Consejo de Administración las temas de Auditores Externos contratables por LA CAC LOS ANDES.
- Exigir a los órganos fiscalizados la acción pertinente de las medidas correctivas recomendadas por los Auditores.
- Fiscalizar y vigilar las operaciones de liquidación de La C.A.C Los Andes, cuando fuere el caso.

Responsabilidades y funciones de Gerencia general

- Implementar la gestión integral de riesgos.

- Asumir, ante el Consejo de Administración, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente.
- Promover un entorno de control dentro de la entidad.
- Asignar los recursos necesarios para la gestión de riesgos operacionales.

Responsabilidades y funciones de la Jefatura de Riesgos

La Unidad de Riesgos es un área técnica especialista en gestión integral de riesgos (Estratégico, Reputación, Crediticio, Liquidez, Mercado, Operacional, Tecnología de la Información). Tiene como responsabilidad la de monitorear los riesgos a los que está expuesto la CAC LOS ANDES, así como los límites establecidos por las normas vigentes de la SBS, el mismo que está integrado por (1) solo jefe de riesgos. Sus funciones son:

- Monitorear los riesgos en general a los que está expuesta la CAC LOS ANDES, para lo cual debe coordinar con la Gerencia General y la Unidad de Auditoría Interna.
- Asegurar que exista una adecuada exposición al riesgo crediticio, implementando acciones que tenga tal fin.
- Asegurar que en los distintos procesos/subprocesos, los riesgos operacionales sean adecuadamente identificados, evaluados y controlados.
- Implementar metodologías de evaluación de riesgos que se adecuen a las necesidades de la CAC LOS ANDES.
- Presentar informes mensuales sobre los diversos riesgos y eventos ocurridos, al Comité de Gestión.
- Velar por una Gestión Integral de Riesgos justa, que cause el alineamiento de las medidas de tratamiento de los riesgos de la CAC LOS ANDES con el nivel de tolerancia al riesgo y el desarrollo de controles adecuados.
- Establecer un lenguaje estándar sobre gestión de riesgos enfocado en las definiciones de la norma y demás reglamentos aplicables.
- Informar a la gerencia general los aspectos relevantes de la gestión de riesgos para una toma de decisiones oportuna.

Funciones del comité de control interno y riesgo

El Comité deberá integrarse, por el presidente del Consejo de Administración, el que deberá presidirlo, la Gerencia General, el responsable de la Unidad de riesgos y participarán la Gerencia de Servicios Financieros, la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Desarrollo Social y Asesoría legal. El auditor interno podrá asistir como invitado con voz, pero sin voto.

- Analizar en forma detallada los informes que les presenten los responsables designados sobre la identificación, la medición y la administración de los riesgos de crédito, de liquidez, de tasa de interés y de operaciones.
- Velar porque existan los controles necesarios para evitar que la CAC LOS ANDES sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, en especial para el lavado de dinero, revisando para tal efecto los informes que el Oficial de Cumplimiento presente al Consejo de Administración.
- Aprobar o rechazar el dictamen de la Auditoría Externa frente al informe de suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la CAC LOS ANDES, que debe presentar a la Asamblea General de Socios.
- Revisar el plan anual de trabajo del Comité de Riesgos, el mismo que debe ser aprobado por el Consejo Administrativo dentro de los treinta días antes de iniciar cada año calendario.
- Informar al Consejo de Administración de los principales puntos tratados y aprobados en las sesiones del Comité de control Interno y Riesgos.
- Hacer seguimiento y revisión sobre la implementación de observaciones y recomendaciones referidas a temas de riesgos efectuadas por auditoría externa, auditoría interna, superintendencia de banca, seguros y afp, fenacrep y/o calificadoras de riesgos.
- Supervisar el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la jefatura de riesgos, auditoría interna las herramientas de gestión del riesgo y cualquier otra actuación relevante relacionada con la materia.
- Definir las estrategias comunicacionales a fin de difundir en la organización toda la información referida a la administración integral de riesgos.

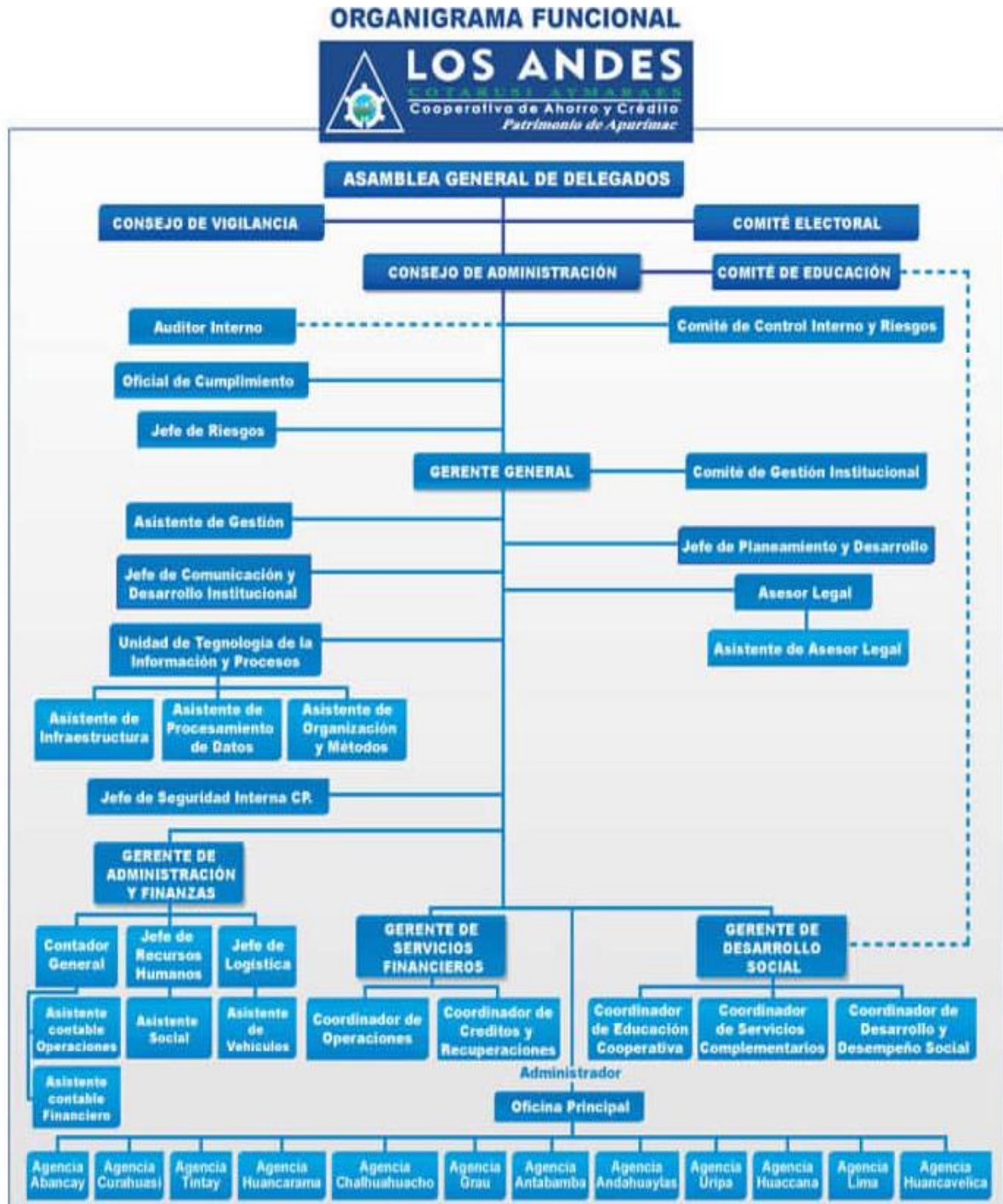
Funciones de la unidad de auditoría

- Evaluar las medidas de control interno con relación a la técnica de prevención de lavado de activos.
- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y políticas instituidas para la gestión integral de riesgos.
- Realizar exámenes programados y extraordinarios.

a) Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes

Figura 4

Organigrama.



Nota. Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

La investigación tiene una sola variable: Gestión integral de riesgo operativo; el nivel de la investigación es descriptiva.

De acuerdo a Arias (2012) señala que, “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aún cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (p. 25).

Asimismo sustenta que, “La formulación de hipótesis es necesaria en investigaciones de nivel explicativo, cuando se pretende establecer relaciones causales entre variables” (p. 50).

Por lo tanto en estudios cuantitativos no es necesario plantear hipótesis, la razón de que se formule o no, tiene que ver con el alcance inicial de estudio, por lo tanto en una investigación descriptiva no se plantea una hipótesis excepto en investigaciones descriptivas que pretendan pronosticar, medir u observar una o más variables (Hernandez et al., 2014).

Entonces de acuerdo a lo referido anteriormente, en el presente estudio no se formula una hipótesis.

3.2 Variables

La variable única de estudio es:

- Gestión integral de riesgo operativo

Dimensiones:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividad de control
- Información y comunicación

3.3 Operacionalización de Variables

Gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, Agencia Andahuaylas-2019.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE ÚNICA: Gestión integral de riesgo Operativo	Es un proceso que está orientado a la identificación de eventos de riesgo, que alteran los objetivos de una organización, debe ser aplicado por el consejo de administración, gerencia y todo el personal que conforma una institución para mantener sus riesgos en un nivel aceptado (Ambrose, 2007,p.6)	La gestión integral de riesgo operativo viene a ser un proceso en el que contribuyen todos los departamentos de una entidad, para identificar incidentes que dañan negativamente en el cumplimiento de los objetivos, así como puede llegar a generar pérdidas financieras irreparables.	Ambiente interno	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Filosofía organizacional - Documentos de gestión
			Establecimientos de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Estratégicos - Operacionales
			Identificación de eventos	<ul style="list-style-type: none"> - Positivo - Oportunidad - Negativos – Riesgo
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo inherente - Riesgo residual
			Respuesta al riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar el riesgo - Aceptar el riesgo - Reducir el riesgo
			Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> - Control preventivo - Control defectivo
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Escrita - Verbal

3.4 Metodología

3.4.1 Enfoque

El presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo porque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar hipótesis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014,p.4).

3.4.2 Método de investigación

En la presente investigación se usó el método específico descriptivo debido a que “Consiste en especificar las características de los hechos sometidos al análisis, por otra parte, describe e interpreta los hechos que tienen lugar en un determinado momento” (Cordova,2012, p.80).

Por ende, podemos decir que este método nos permite analizar y evaluar las particularidades del objeto de estudio y su comportamiento dentro de un espacio determinado, este tipo de estudio tiene, por tanto, el uso de la observación y las encuestas.

3.4.3 Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica, al respecto Carrasco (2005) indica “Son estudios que no tienen propósitos aplicativos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad, su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas” (p.43).

3.4.4 Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel descriptivo, debido a que Carrasco (2005) afirma “Las investigaciones descriptivas responden a las preguntas, ¿Cómo son?,¿Dónde están?,¿Cuántos son?, ¿Quiénes son?, es decir, nos dice y refiere sobre las características y cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo determinado” (p.41).

De acuerdo a lo señalado por, Arias (2012) indica “Las investigaciones descriptivas miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, El diseño de la investigación es no experimental, debido a

que, Hernández et al. (2014) define “El diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables independientes para ver su efecto en las otras variables ,su fin es solamente poder observar los fenómenos de como se dan en forma natural”(p.152).

En este tipo de estudio se podrá analizar a cada una de las variables de manera autónoma e independiente sin tener que relacionarlas.

3.4.5 Diseño de Investigación

Por ende en esta investigación podemos notar que no existirá la manipulación de ninguna variable puesto que se analiza de forma independiente y no tiene control una con la otra, los fenómenos que se estudian serán aquellas que se observen de manera natural.

De la misma manera la investigación es del tipo de diseño transeccional descriptivo, porque el estudio se analizó en un tiempo determinado y se recolectó datos en un momento único.

De acuerdo a lo señalado por Hernández et al.(2014), el esquema de este tipo de diseño transeccional descriptivo es el siguiente.



Donde:

M= Muestra en quien se realiza el estudio

O= Información sobre objeto de estudio de interés escogido

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

La población se concibe como “El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el estudio de investigación” (Carrasco, 2005, p.237).

Para el presente estudio se tomó una población de estudio con un total de 27 trabajadores los cuales se conforman de la siguiente manera: 19 analistas de crédito, 4 asistentes de operaciones, 1 administrador, 1 jefe de riesgos, 1 jefe

de operaciones y 1 trabajador de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes.

3.5.2 Muestra

Carrasco (2005) menciona que, la muestra viene a ser un instrumento muy utilizado para el tratamiento de la población con la que se selecciona una pequeña parte y del cual se obtendrá la información requerida sobre la variable que es el objeto de estudio para el desarrollo de la investigación.

La muestra en el presente estudio consideró la totalidad de la población. De igual forma indica que, si la población es menos de 500 elementos se debe de tomar en cuenta la cantidad igual o más de la mitad de la población, se tomara en cuenta para cualquier margen de error (p.245).

En referencia a ello en el presente estudio se tomó en cuenta una muestra de 27 trabajadores que forman parte de la población.

$$n=27$$

Tabla 5

Número de colaboradores de la Cooperativa

Áreas	Número de colaboradores
Asistente de operaciones	4
Analistas de crédito	19
Administrador	1
Jefe de riesgos	1
Jefe de operaciones	1
Jefe de auditoria	1
Total	27

Nota. Autoría propia.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

Según Arias (2012) la encuesta viene a ser una técnica muy útil y fácil de realizar para la obtención de los datos e información hacia un grupo o muestra de personas sobre la problemática o tema en particular relacionado al estudio de investigación, así mismo debe ser resguardado en documentos los cuales

puedan ser recuperables ya que se debe procesar analizar e interpretar posteriormente (p.72).

Por lo tanto la presente investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

3.6.2 Instrumento

Arias (2012) indica que el cuestionario, es una técnica que se hace de manera escrita con un orden de preguntas que desarrolla el encuestado sin mediación del encuestador es muy utilizado para gran cantidad de personas.

Por lo tanto, cabe precisar que en el presente estudio se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual tendrá un total de 20 preguntas que se formularán en base a la escala de likert.

3.7 Métodos de análisis de datos

La presente investigación se apoya en el siguiente método de análisis el cual permitió llegar a los resultados.

Para el desarrollo del análisis de los resultados en el presente estudio de investigación, se usó como primera herramienta el programa Excel 2013, que ayuda en la creación de un archivo de datos de manera ordenada y estructurada, que a su vez permite analizarlas con muchas técnicas estadísticas, para el cual se aplicó el cuestionario al total de la muestra del estudio de investigación.

Así mismo se empleó el programa de SPSS V22, el cual arrojó el resultado del Alfa de Cronbach, que ayudó a medir la fiabilidad y validez del instrumento que se usó en la investigación, los cuales fueron expuestos de acuerdo a los resultados alcanzados de la prueba piloto, en la que se determina que, de cero a uno significa nula fiabilidad mientras que uno significa fiabilidad perfecta.

Este programa facilita crear datos estadísticos de una forma estructurada, con una base de datos claros que servirá para realizar el análisis estadístico de la variable única que es la gestión integral de riesgo operativo, y mediante ello se obtendrá la mejor interpretación para los resultados de la investigación (Hernández, et al., 2014).

Para la investigación también se utilizó la distribución de frecuencias, que a su vez refiere que, "Es el conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas

en sus respectivas categorías y generalmente se presentan como una tabla” (O’Leary, 2014 y Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2014, p.282).

Por lo tanto sirvió para mostrar la gráfica de los resultados de cada ítems del objeto de estudio, que seguidamente facilitó en la interpretación de cada una de ellas.

Cabe mencionar también que el histograma se utiliza para representar la forma en que está distribuida la frecuencia a razón de ello se entiende que, “Es una gráfica de barras que permite describir el comportamiento de un conjunto de datos en cuanto a su tendencia central forma y dispersión” (Ávila, 2006, p.105).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

A continuación, se presenta los resultados logrados, de acuerdo a los instrumentos utilizados para la obtención de información, con la finalidad de proceder al análisis de los mismos a fin de tomar acciones frente al problema del estudio de investigación.

4.1.1 Confiabilidad de instrumento – alfa de Cronbach

Según el procedimiento estadístico el alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento, lo cual se determina de acuerdo al rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según la tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación

Tabla 6

Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. kuder Richardson.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad (Gestión integral de riesgo operativo)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	18

Nota. Autoría propia, datos ingresados al spssv22.

Según los valores establecidos por kuder Richardson, en la tabla 9, se observa que el del alfa de Cronbach es de ,813, el cual se encuentra ubicado en el rango entre ,72 a

,99. Por lo tanto el resultado simboliza una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento para el presente estudio de investigación.

4.1.2 Datos generales

Tabla 8

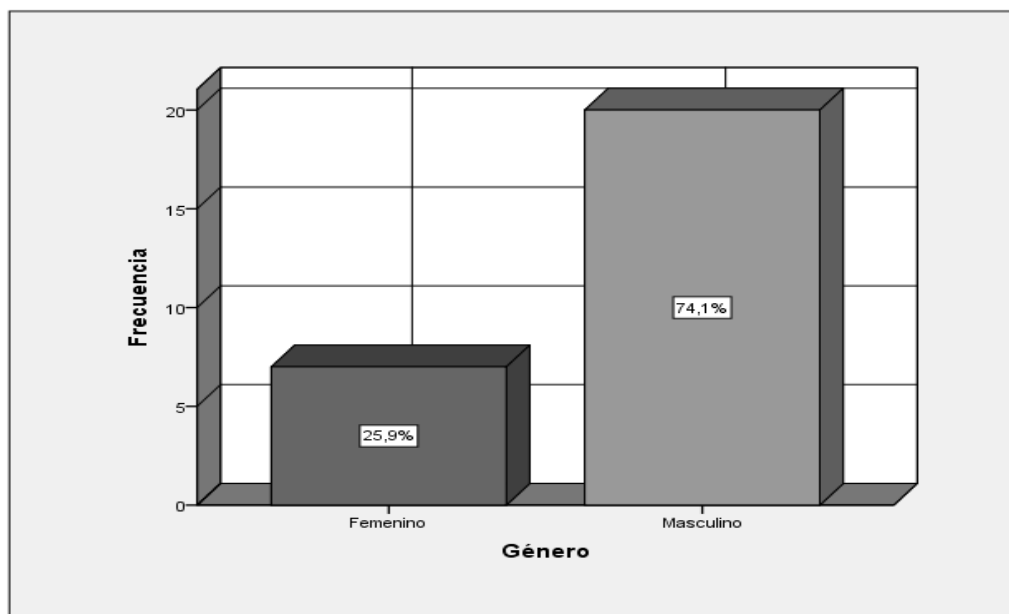
Género de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	7	25,9	25,9	25,9
	Masculino	20	74,1	74,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia, datos obtenidos de SPSSV22.

Figura 5

Género del encuestado.



Nota. Autoría propia: Datos obtenidos de SPSSV22.

En la tabla 8 y figura 5, se observa que, de los 27 trabajadores encuestados, el 25,9% representa a 7 mujeres y el 74.1% representa a 20 varones, quienes actualmente vienen laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas. Los resultados nos muestran que el género masculino es quien prepondera en esta institución.

Tabla 9

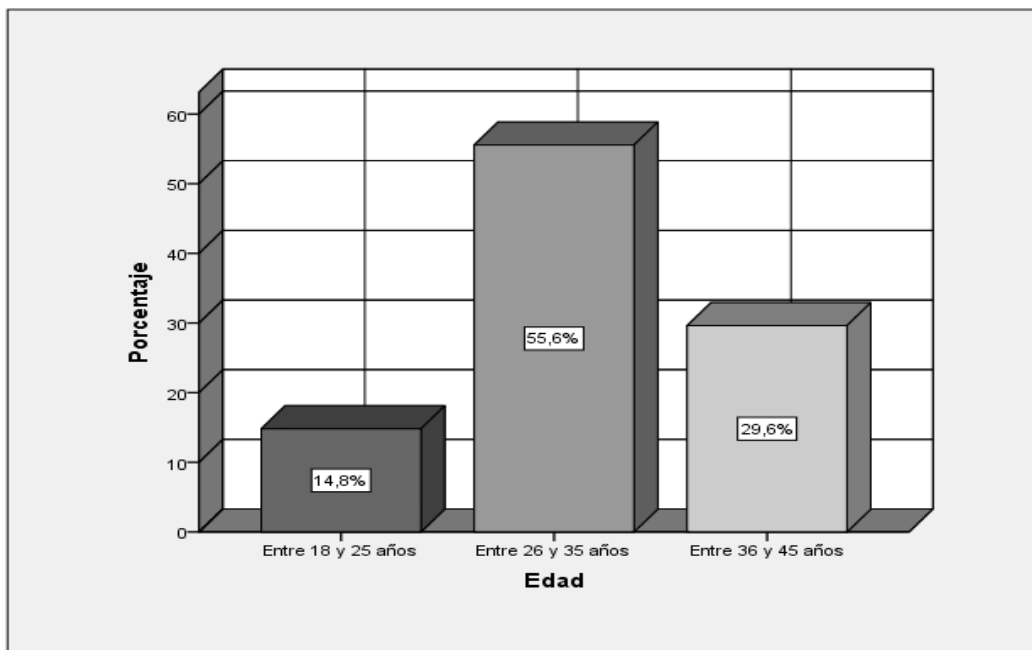
Edad de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Entre 18 y 25 años	4	14,8	14,8	14,8
Entre 26 y 35 años	15	55,6	55,6	70,4
Entre 36 y 45 años	8	29,6	29,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia, datos obtenidos de SPSSV22.

Figura 6

Edad del encuestado.



Nota. Autoría propia: Datos obtenidos de SPPSV22.

En la tabla 9 y figura 6, se aprecia que, de los 27 colaboradores encuestados, el 55.6% representa a 15 colaboradores que tienen entre 26 y 35 años, seguido de un 29.6% que representa a 8 colaboradores que tienen entre 36 y 45 años, y por último un 14.8% que representa a 4 colaboradores que tienen entre 18 y 25 años. Los resultados nos muestran que hay más colaboradores entre los 26 y 55 años laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.

Tabla 10

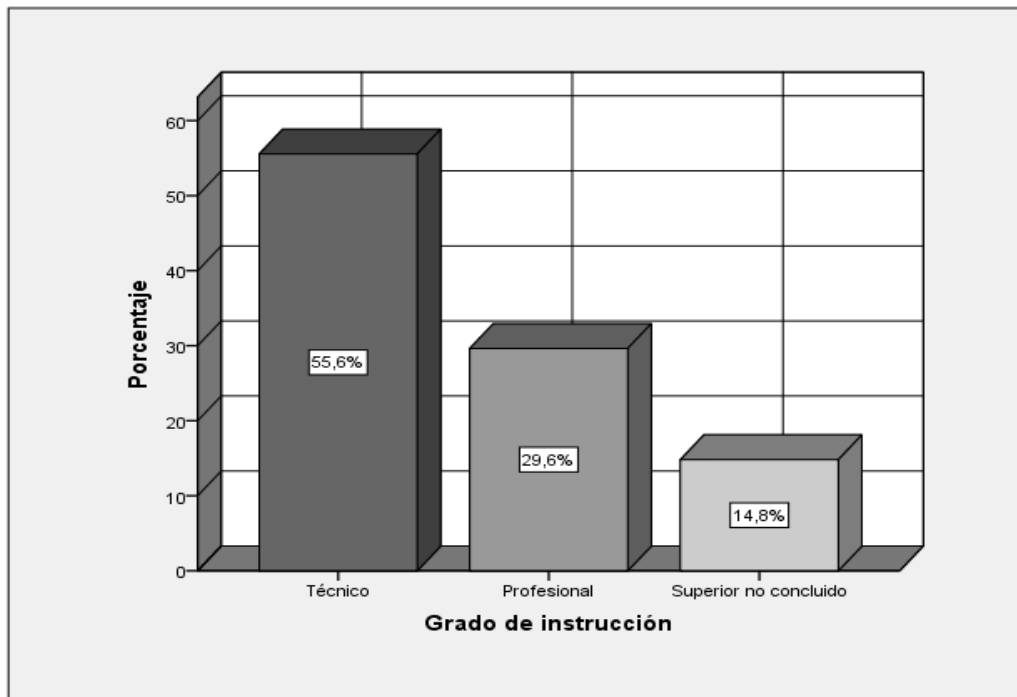
Grado de instrucción de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico	15	55,6	55,6	55,6
Profesional	8	29,6	29,6	85,2
Válido Superior no concluido	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia, datos obtenidos de SPSSV22.

Figura 7

Grado de instrucción de los encuestados.



Nota. Autoría propia: Datos obtenidos de SPSSV22.

En la tabla 10 y figura 7, se contempla que, de los 27 colaboradores encuestados, el 55.6% representa a 15 colaboradores que tienen el grado de técnico, seguido de un 29.6% que representa a 8 colaboradores que tienen el grado de profesionales, y por último un 14.8% que representa a 4 colaboradores que tienen el grado de superior no concluido. Los resultados nos muestran que hay más colaboradores con grado de técnico laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas.

4.1.3 Distribución de frecuencias por dimensiones

Tabla 11

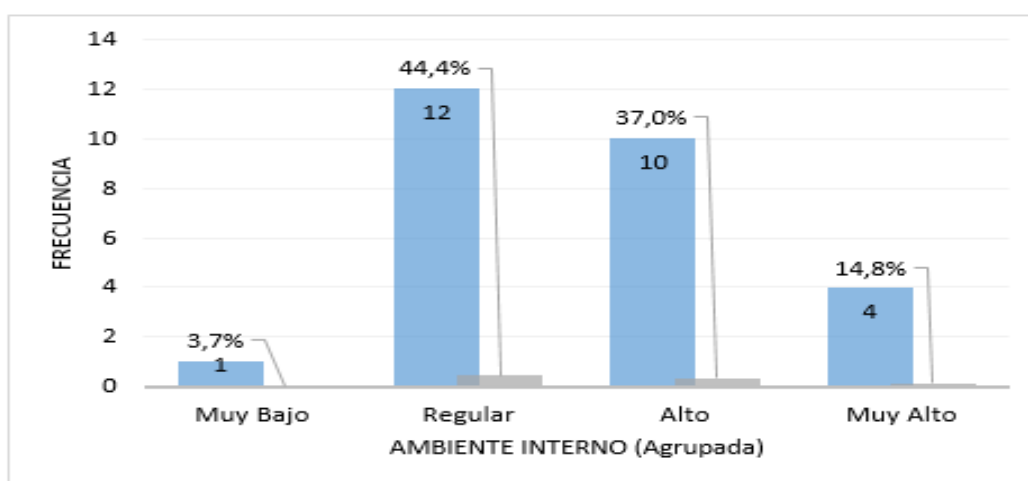
Ambiente interno agrupada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bajo	1	3,7	3,7	3,7
Regular	12	44,4	44,4	48,1
Alto	10	37,0	37,0	85,2
Muy Alto	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 8

Ambiente interno.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 11 y figura 8, se aprecia que, en la gestión de riesgo respecto del componente ambiente interno de la cooperativa los andes cotarusi aymaraes, el 44.4%, que representa a 12 colaboradores encuestados, mencionan que este se encuentra en términos regulares; el 37.00%, que representa a 10 colaboradores encuestados, indican que la gestión del riesgo se encuentra en términos alto, mientras que solo un 3.7% de los colaboradores encuestados mencionan que la gestión del riesgo se encuentra en términos muy bajo. Por lo tanto, como resultado podemos decir que se debe mejorar el ambiente interno para optimizar la gestión del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 12

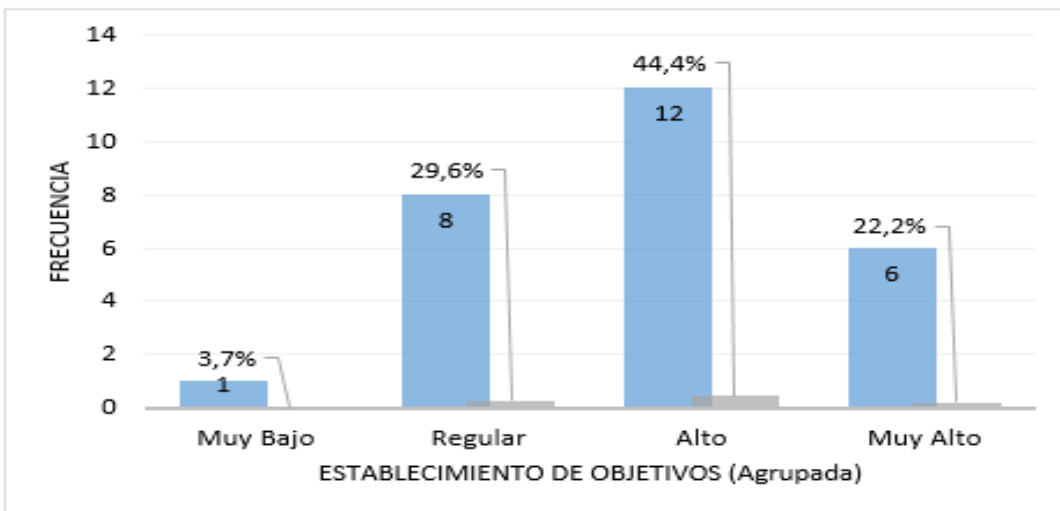
Establecimiento de objetivos agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	8	29,6	29,6	33,3
	Alto	12	44,4	44,4	77,8
	Muy Alto	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 9

Establecimiento de objetivos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 12 y figura 9, se aprecia que, en la gestión de riesgo respecto del componente establecimiento de objetivos de la cooperativa los andes cotarusi aymaraes, el 44.4%, que representa a 12 colaboradores encuestados, mencionan que este se encuentra en término alto; el 29,6%, que representa a 8 colaboradores encuestados, indican que la gestión del riesgo se encuentra en términos regulares, mientras que solo un 3.7% de los colaboradores encuestados mencionan que la gestión del riesgo se encuentra en términos muy bajo. Por lo tanto, como resultado podemos decir que aún se debe fortalecer los objetivos plasmados para mejorar la gestión del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 13

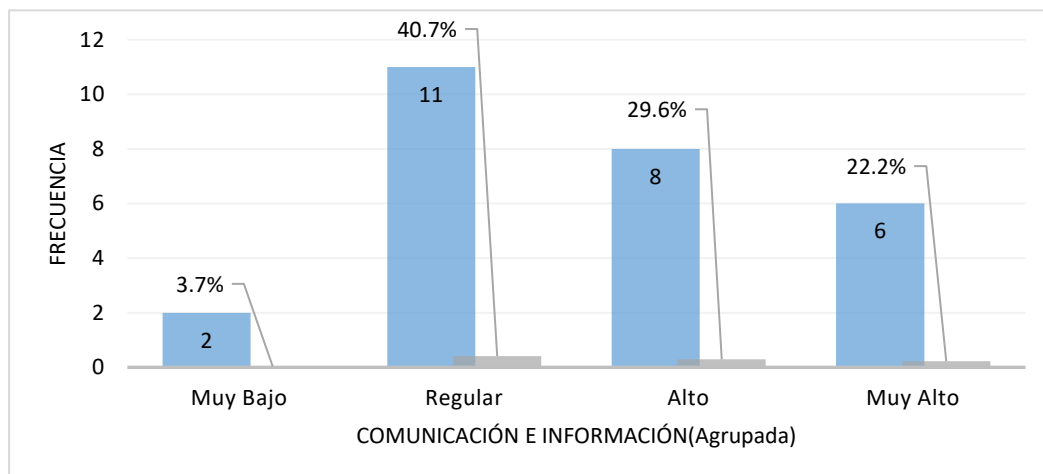
Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	3,7	3,7	3,7
	Bajo	1	3,7	3,7	7,4
	Regular	11	40,7	40,7	48,1
	Alto	8	29,6	29,6	77,8
	Muy Alto	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 10

Información y comunicación.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 13 figura 10, se aprecia que en la gestión de riesgo respecto del elemento de información y comunicación de la cooperativa los andes cotarusi aymaraes, el 40.7%, que representa a 11 colaboradores encuestados, mencionan que este se encuentra en términos regulares; el 29.6%, que representa a 8 colaboradores encuestados, indican que la gestión del riesgo se encuentra en término alto, mientras que solo un 3.7% de los colaboradores encuestados mencionan que la gestión del riesgo se encuentra en términos bajo y muy bajo. Por lo tanto, como resultado podemos decir que aún se debe corregir algunos procesos de comunicación e información para optimizar la gestión del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

4.1.4 Distribución de frecuencias por pregunta planteada

Tabla 14

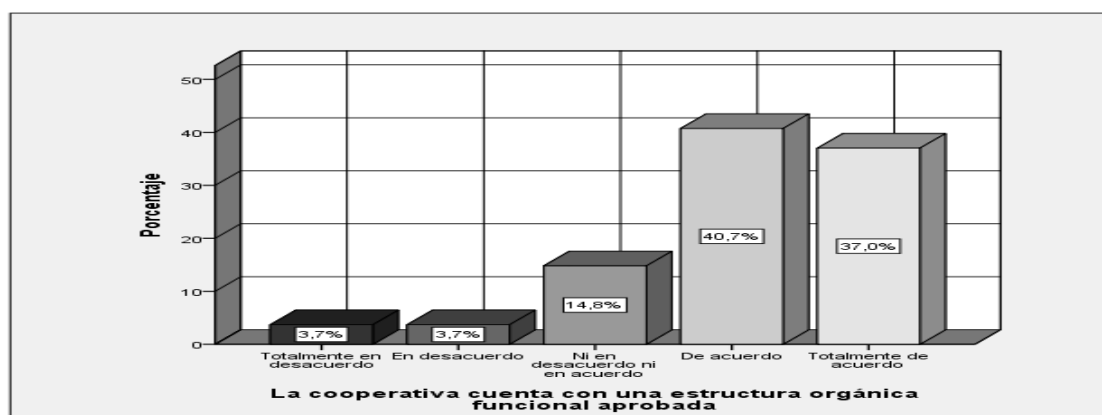
Estructura orgánica de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	4	14,8	14,8	22,2
De acuerdo	11	40,7	40,7	63,0
Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	100,0
Válido Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 11

Estructura orgánica de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 14 y figura 11, se aprecia que, el 40.7%, que representa a 11 colaboradores encuestados, mencionan que están de acuerdo con la estructura orgánica, así como también el 37,0%, que representa a 10 trabajadores encuestados, indican estar totalmente de acuerdo respecto a la estructura orgánica, mientras que solo un 3.7% representado por 2 trabajadores manifiestan estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, como resultado podemos decir que hay un nivel de confianza sobre la gestión de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 15

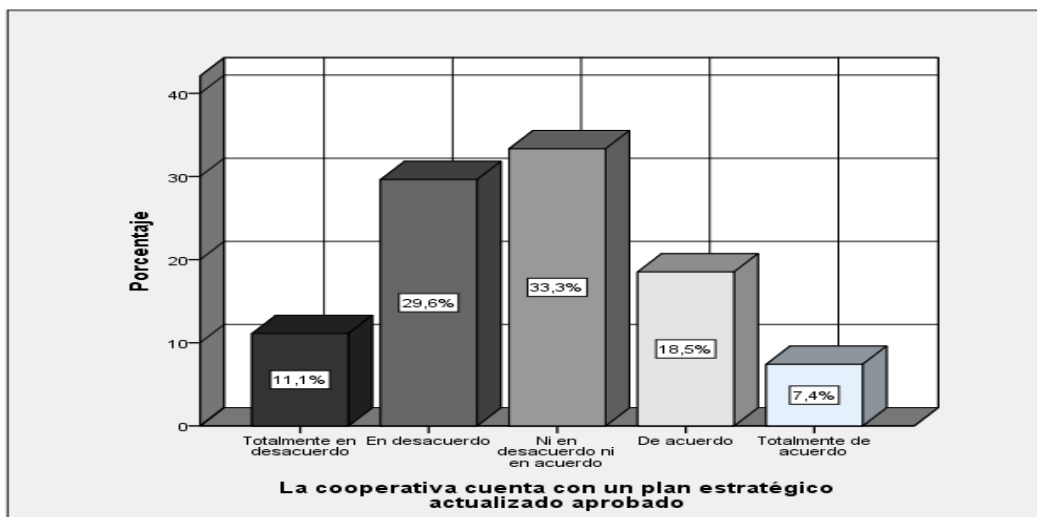
Plan estratégico de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	8	29,6	29,6	40,7
Válido Ni en desacuerdo ni en acuerdo	9	33,3	33,3	74,1
De acuerdo	5	18,5	18,5	92,6
Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 12

Plan estratégico de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 15 y figura 12, se aprecia que, el 33.3%, que representa a 9 trabajadores encuestados, expresan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto al plan estratégico, así como también el 29.6%, que representa a 10 trabajadores encuestados, indican estar en desacuerdo respecto al plan estratégico, mientras que sólo un 7.4% representado por 2 trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, como resultado podemos decir que aún se debe mejorar para optimizar los procedimientos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 16

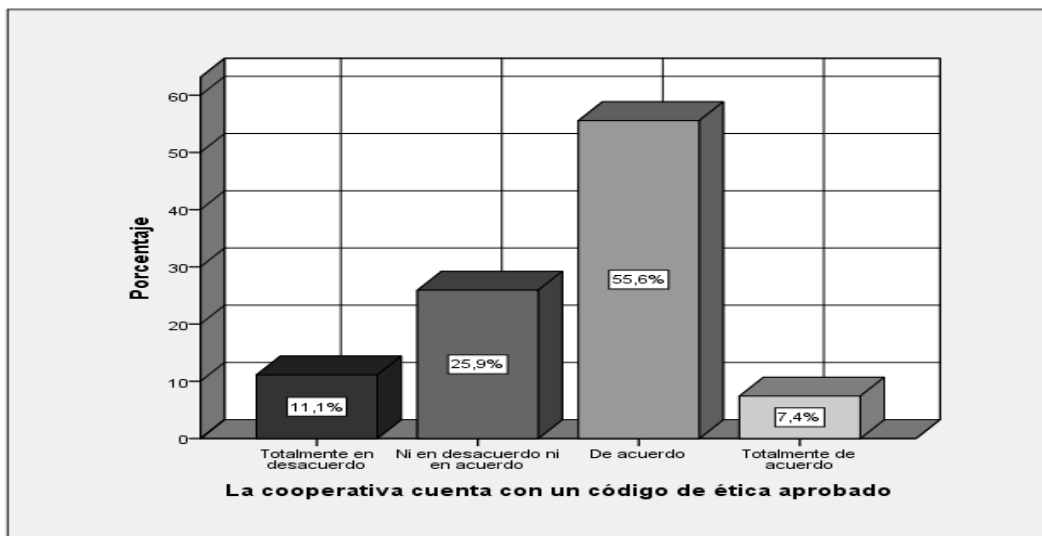
Código de ética de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	25,9	37,0
	De acuerdo	15	55,6	92,6
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0

Nota: Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22

Figura 13

Código de ética de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 16 y figura 13 nos muestra que, el 55.6% que representa a 15 colaboradores encuestados, manifiestan que la cooperativa si cuenta con un código de ética aprobado, el 25.9% que representa a 7 colaboradores no están ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto al código de ética aprobado y por otro lado un 7.4% que representa a 2 colaboradores mencionan que si están totalmente de acuerdo con el código de ética. Este resultado nos indica que la mayoría de colaboradores encuestados si están de acuerdo respecto al código de ética actual con la que cuenta la cooperativa de ahorro y crédito Los andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 17

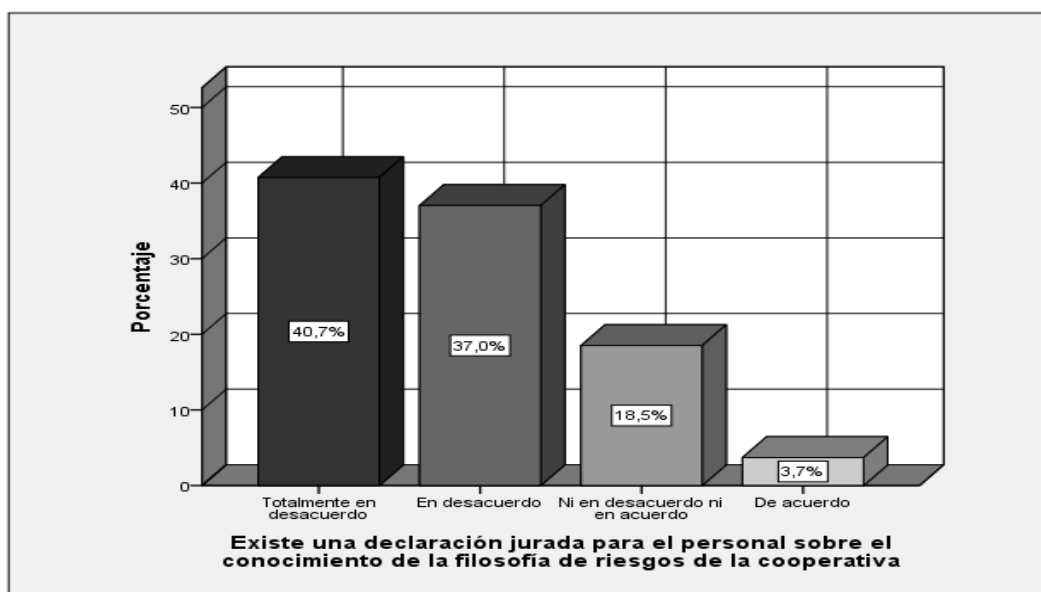
Filosofía de riesgos de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	40,7	40,7	40,7
En desacuerdo	10	37,0	37,0	77,8
Válido Ni en desacuerdo ni en acuerdo	5	18,5	18,5	96,3
De acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 14

Filosofía de riesgos de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 17 y figura 14 se aprecia que, el 40.7% que representa a 11 colaboradores encuestados, indican estar totalmente en desacuerdo respecto a la declaración jurada sobre filosofía de riesgos, el 37.0% que representa a 10 colaboradores indican estar en desacuerdo en cuanto a la declaración jurada de filosofía de riesgos, por otro lado, el 3,7% que representa a la menor cantidad de colaboradores mencionan estar de acuerdo. Por lo tanto, este resultado nos muestra que aún falta fortalecer aspectos como los documentos de gestión dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 18

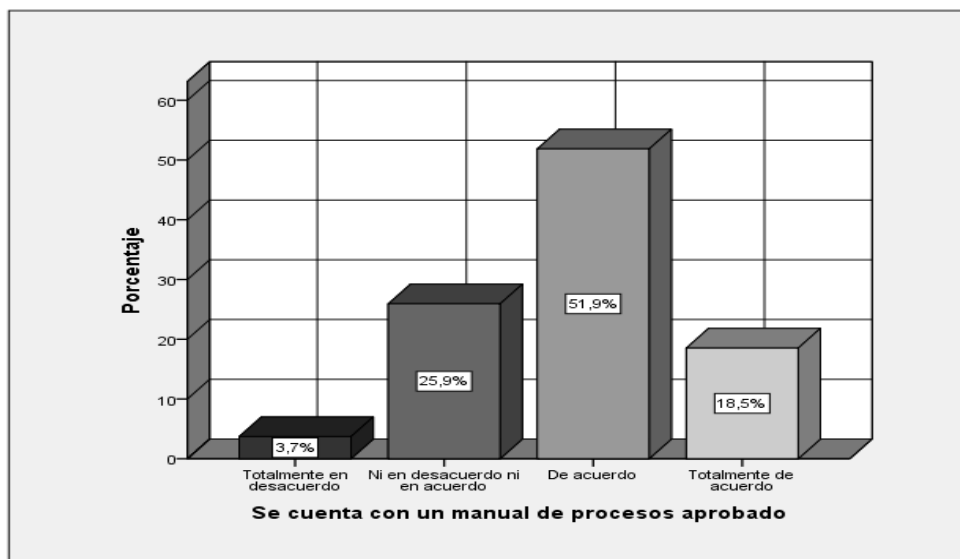
Manual de procesos operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	25,9	25,9	29,6
Válido De acuerdo	14	51,9	51,9	81,5
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22

Figura 15

Manual de procesos operativos



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 18 y figura 15 se aprecia que, el 51.9% que representa a 14 trabajadores encuestados, manifiestan que si están de acuerdo respecto al manual de procesos aprobado, mientras que el 25.9% que representa a 7 trabajadores indican no están ni en desacuerdo ni en acuerdo sobre el manual de procesos, por otro lado el 3,7% que representa a la menor cantidad de colaboradores mencionan que están totalmente en desacuerdo respecto al manual de procesos aprobado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes. Por lo tanto, el resultado muestra que si se gestiona adecuadamente la gestión de riesgos operativos.

Tabla 19

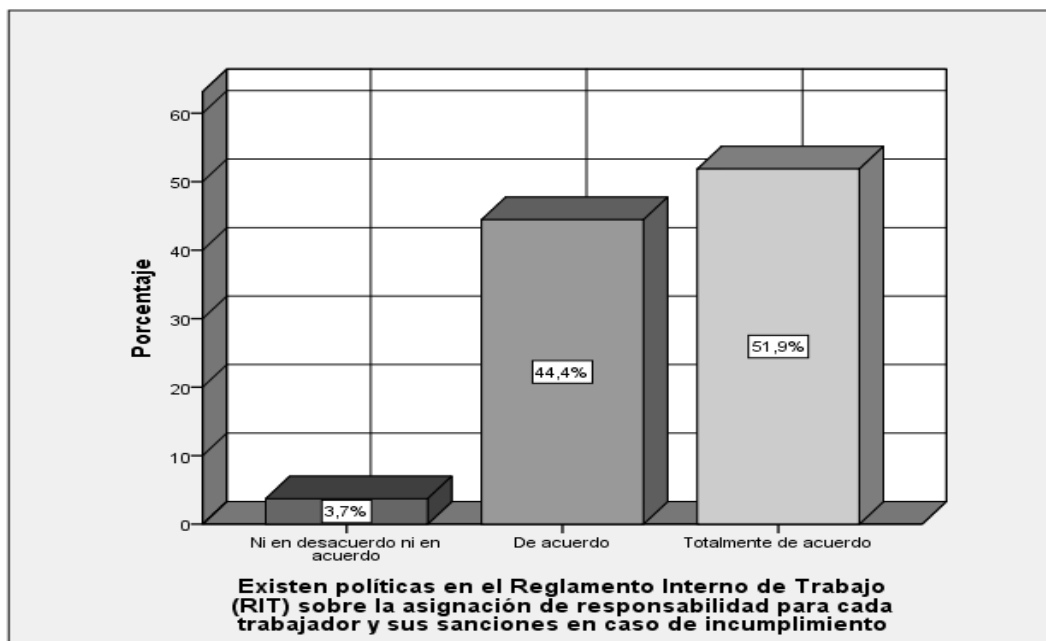
Políticas de reglamento interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	De acuerdo	12	44,4	44,4	48,1
	Totalmente de acuerdo	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 16

Políticas de reglamento interno.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 19 y figura 16, se aprecia que, el 51.9% que representa a 14 trabajadores encuestados, alegan estar totalmente de acuerdo respecto a las políticas en el reglamento interno de trabajo (RIT) sobre asignación de responsabilidad para cada trabajador y sus sanciones, el 44.4% que representa a 12 trabajadores manifiestan también estar de acuerdo, lo que significa que existe un menor grupo de solo 3.7% de trabajadores encuestados que manifiestan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a estas políticas de reglamento interno (RIT) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas.

Tabla 20

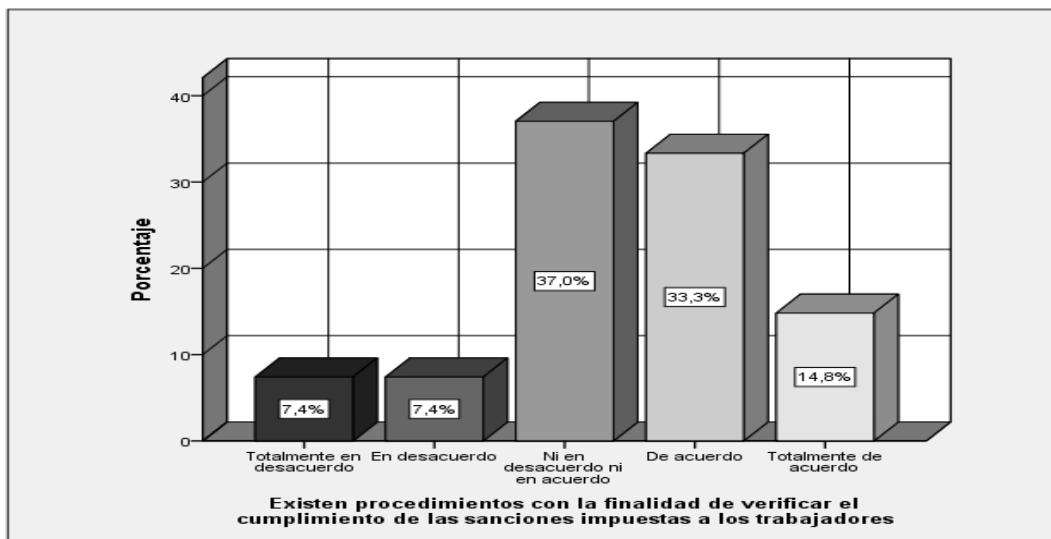
Procedimiento de sanciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
En desacuerdo	2	7,4	7,4	14,8
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	51,9
De acuerdo	9	33,3	33,3	85,2
Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 17

Procedimiento de sanciones.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 22 y figura 17, se observa que, el 37.0% que representa a 10 trabajadores encuestados, manifiestan que no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo sobre los procedimientos que verifican el cumplimiento de las sanciones impuestas a los trabajadores, así mismo un 33.3% que representa a 9 trabajadores expresan también estar de acuerdo, lo que significa que solo el 7.4% de trabajadores encuestados que son la minoría manifiestan no estar de acuerdo respecto a estos procedimientos para verificar el cumplimiento de las sanciones impuestas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas.

Tabla 21

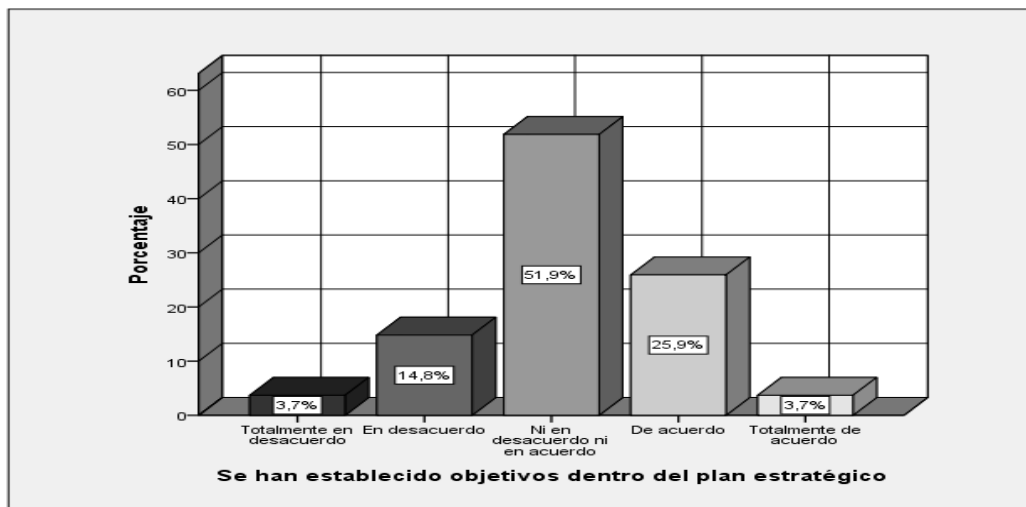
Establecimiento de objetivos en el plan estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	18,5
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	14	51,9	51,9	70,4
	De acuerdo	7	25,9	25,9	96,3
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
	Total		27	100,0	100,0

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 18

Establecimiento de objetivos en el plan estratégico.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 21 y figura 18 se observa que, el 51,9% representado por 14 trabajadores encuestados mencionan que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a los objetivos dentro del plan estratégico, mientras que un 25,9% que representa a 7 trabajadores indican que, si están de acuerdo respecto a los objetivos dentro del plan estratégico, por lo tanto, es un 3,7% de trabajadores que indican estar en desacuerdo. Este resultado nos muestra que existe un grado de aceptación sobre los objetivos establecidos en el plan estratégico, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 22

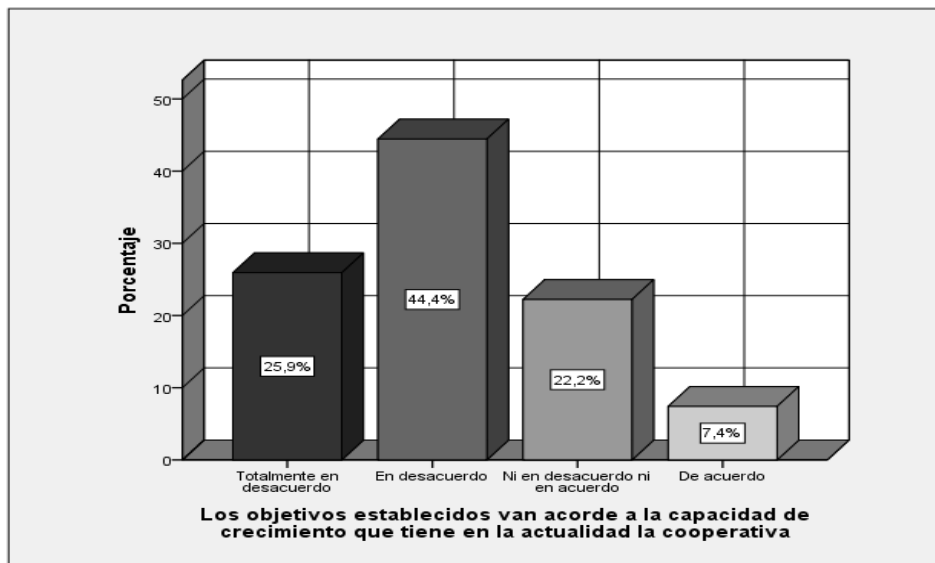
Capacidad de crecimiento de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	25,9	25,9	25,9
En desacuerdo	12	44,4	44,4	70,4
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	6	22,2	22,2	92,6
De acuerdo	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 19

Capacidad de crecimiento de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 22 y figura 19 se muestra que, un 44.4% que representa a 12 trabajadores encuestados, indican estar en desacuerdo respecto a los objetivos establecidos acorde al crecimiento de la cooperativa, así mismo el 25.9% que representa a 7 trabajadores encuestados también mencionan estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, sólo el 7.4% de trabajadores están de acuerdo respecto a que los objetivos establecidos de la cooperativa van acorde a la capacidad de crecimiento que actualmente se tiene. En base a este resultado podemos decir que se debe mejorar estos procedimientos para optimizar la gestión integral del riesgo.

Tabla 23

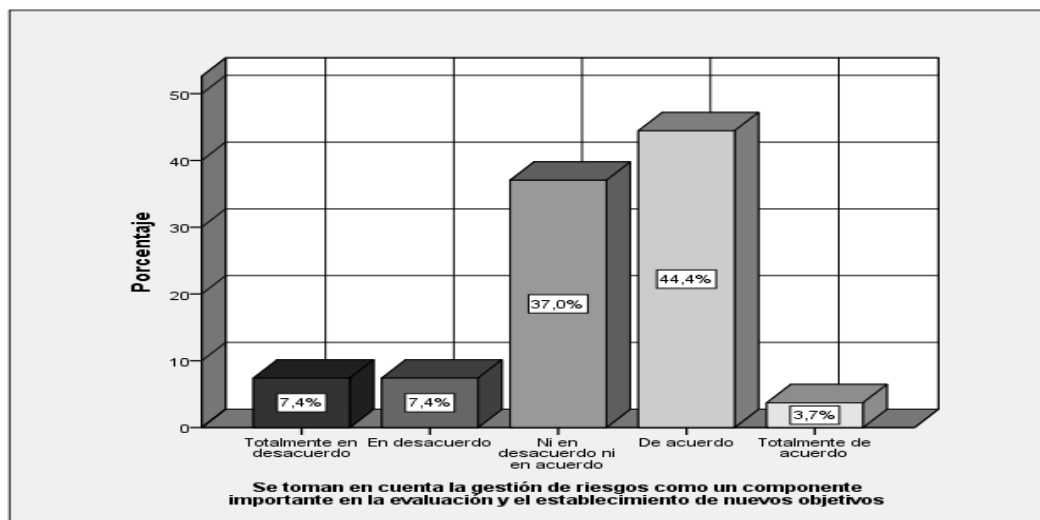
Evaluación y establecimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a		válido	acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
En desacuerdo	2	7,4	7,4	14,8
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	51,9
De acuerdo	12	44,4	44,4	96,3
Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
Válido				
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 20

Evaluación y establecimiento de objetivos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 23 y figura 20 se observa que, el 44.4% que representa a 12 trabajadores encuestados mencionan estar de acuerdo respecto a la gestión de riesgos como un componente fundamental en la evaluación y el establecimiento de nuevos objetivos, así mismo el 37.0% que representa a 10 trabajadores encuestados menciona que no están en desacuerdo ni en acuerdo respecto al ítems establecidos. Entonces esto nos indica que hay una minoría de trabajadores que representa el 3.7% que están totalmente de acuerdo sobre la gestión de riesgos como un componente importante. Entonces como resultado podemos decir que la gestión de riesgos es un componente importante dentro de una entidad para establecer objetivos claros.

Tabla 24

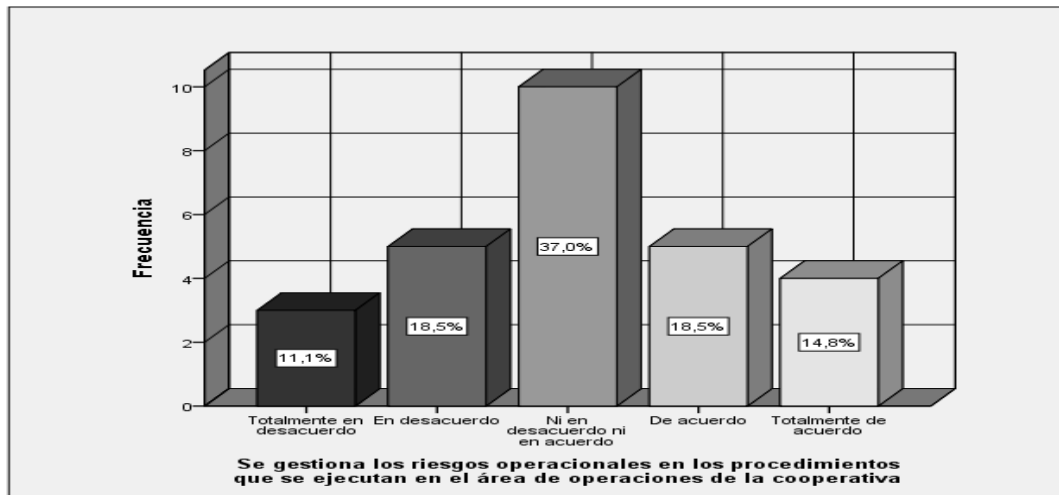
Procedimientos de riesgos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	66,7
	De acuerdo	5	18,5	18,5	85,2
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8	100,0
	Total		27	100,0	100,0

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 21

Procedimientos de riesgos operativos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 24 y figura 21 se muestra que, existe un total del 37.0% que representa a 10 trabajadores que mencionan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a la gestión de riesgos operacionales en los procedimientos que se ejecutan en el área de operaciones de la cooperativa, seguido a ello también el 18.5 % que representa a 5 trabajadores encuestados mencionan estar de acuerdo en que si se gestiona los riesgos operacionales, finalmente un 11.1% que representan a 3 colaboradores indican estar en total desacuerdo. Entonces como resultado podemos deducir que se debe mejorar los procesos que se ejecutan en el área de operaciones, para optimizar la gestión de riesgos operativos.

Tabla 25

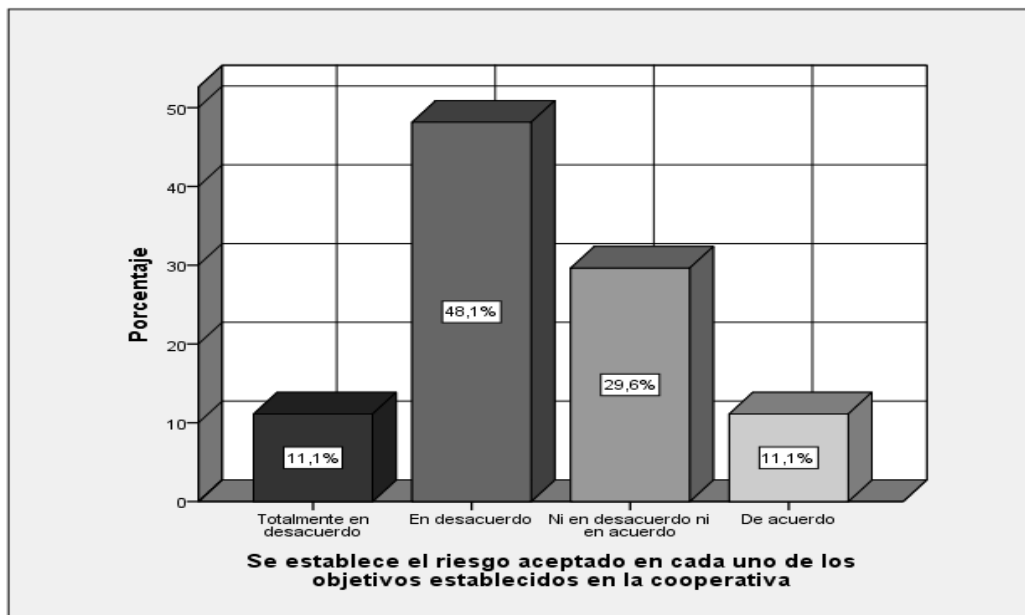
Riesgo aceptado en los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	13	48,1	48,1	59,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	8	29,6	29,6	88,9
	De acuerdo	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 22

Riesgo aceptado en los objetivos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 25 y figura 22 se aprecia que, el 48.1% que representa a 13 trabajadores encuestados refieren que no están de acuerdo respecto al establecimiento del riesgo aceptado en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa, y un 29,6% que representa a 8 trabajadores indican no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto al riesgo aceptado, por otro lado, un 11.1% de trabajadores mencionan estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, el resultado nos indica que se debe fortalecer el riesgo aceptado en los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes para optimizar la gestión integral de riesgos en cada uno de sus procedimientos.

Tabla 26

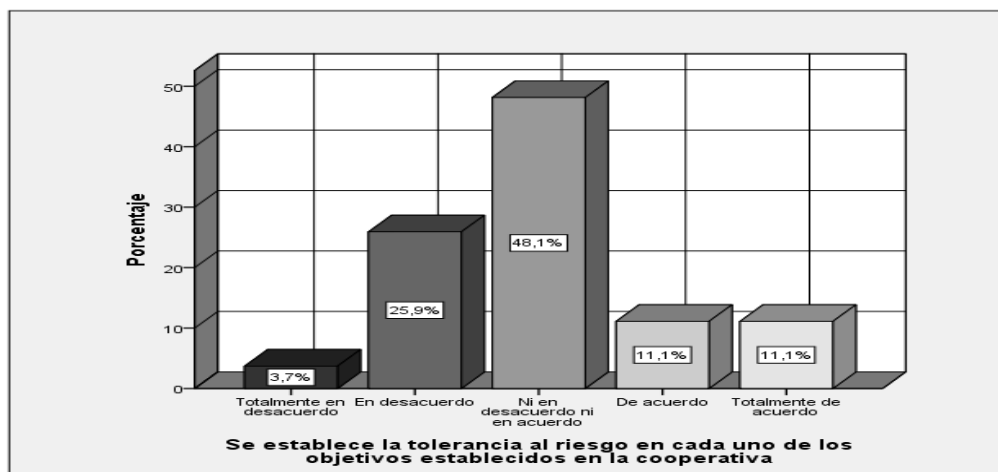
Tolerancia al riesgo en los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	7	25,9	25,9	29,6
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	13	48,1	48,1	77,8
De acuerdo	3	11,1	11,1	88,9
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1	100,0
Válido Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida del SPSSV22.

Figura 23

Tolerancia al riesgo en los objetivos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 26 y figura 23 se observa que, un 48.1% que representa a 13 trabajadores encuestados manifiestan que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a la tolerancia al riesgo que se establece en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa, mientras que el 25.9% que representa a 7 de trabajadores encuestados manifiestan estar en desacuerdo respecto al establecimiento de la tolerancia al riesgo en cada uno de los objetivos establecidos. Por lo tanto, como resultado podemos observar que aún es débil el establecimiento de la tolerancia al riesgo en los objetivos de la cooperativa, por lo tanto, se debe mejorar para optimizar mejor sus procedimientos.

Tabla 27

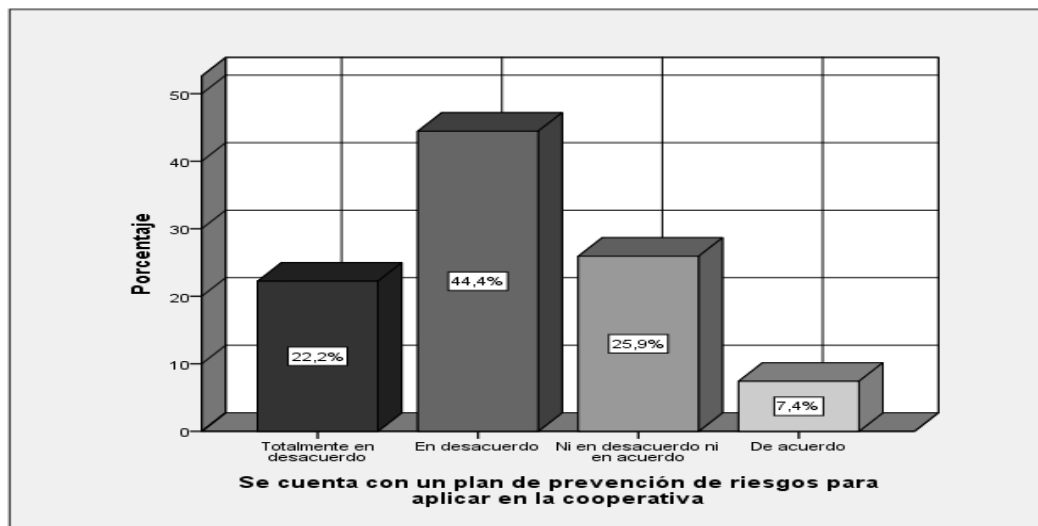
Plan de prevención de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
En desacuerdo	12	44,4	44,4	66,7
Válido Ni en desacuerdo ni en acuerdo	7	25,9	25,9	92,6
De acuerdo	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 24

Plan de prevención de riesgo.



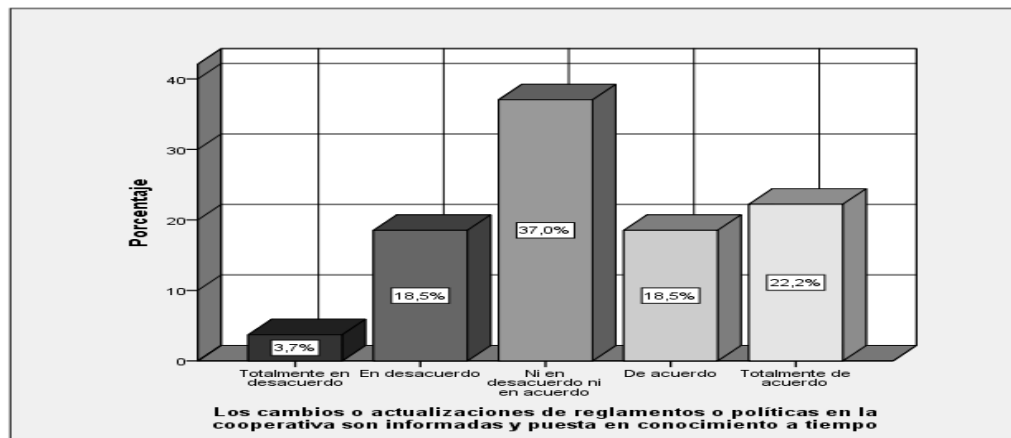
Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22

En la tabla 27 y figura 24 se muestra que, un 44.4% que representa a 12 trabajadores encuestados, mencionan estar en desacuerdo respecto al plan de prevención de riesgos para aplicar en la cooperativa, así mismo el 25.9% que representa a 7 trabajadores encuestados indican no estar en desacuerdo ni en acuerdo respecto al plan de prevención de riesgos. Por otro lado, el 7.4% que representa a la minoría de colaboradores dicen estar de acuerdo con la existencia de dicho plan. Entonces podemos decir que aún es débil el plan estratégico y que se debe mejorar para optimizar la gestión integral de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 28*Cambios y actualizaciones del reglamento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	5	18,5	18,5	22,2
Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	59,3
De acuerdo	5	18,5	18,5	77,8
Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
Válido				
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22

Figura 25*Cambios y actualizaciones del reglamento.*

Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 28 y figura 25 se aprecia que, el 37.0% que representa a 10 trabajadores encuestados mencionan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a los cambios , actualizaciones e información oportuna de los reglamentos a los trabajadores, mientras que el 22.2% que representa a 6 trabajadores encuestados refieren que si están de acuerdo respecto a que si se realiza una comunicación eficaz a tiempo, por otro lado el 3.7% que representa a la minoría de trabajadores indican estar totalmente en desacuerdo, por lo tanto el resultado nos indica que existe incertidumbre por mayoría de los trabajadores sobre las actualizaciones del reglamento, el cual se debe mejorar para optimizar la gestión integral de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas.

Tabla 29

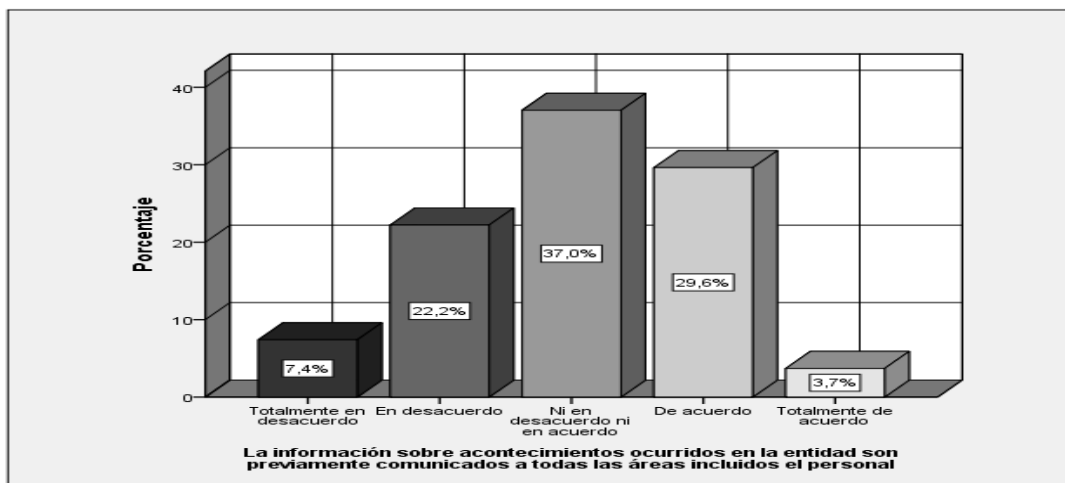
Ocurrencia de eventos negativos de riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	6	22,2	22,2	29,6
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	66,7
	De acuerdo	8	29,6	29,6	96,3
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 26

Ocurrencia de eventos negativos de riesgo.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 29 y figura 26 se aprecia que, el 37.0% que representa a 10 trabajadores encuestados mencionan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a la información que se le da al personal sobre acontecimientos ocurridos, así mismo un 29,6% que representa a 8 trabajadores encuestados refieren que, si están de acuerdo respecto a la información que se les brinda, por lo tanto, solo 7.4% de colaboradores que representan la minoría indican estar totalmente en desacuerdo. Este resultado nos muestra que existe incertidumbre por parte de la mayoría de trabajadores, por lo tanto, se debe mejorar este aspecto para optimizar la gestión integral de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes.

Tabla 30

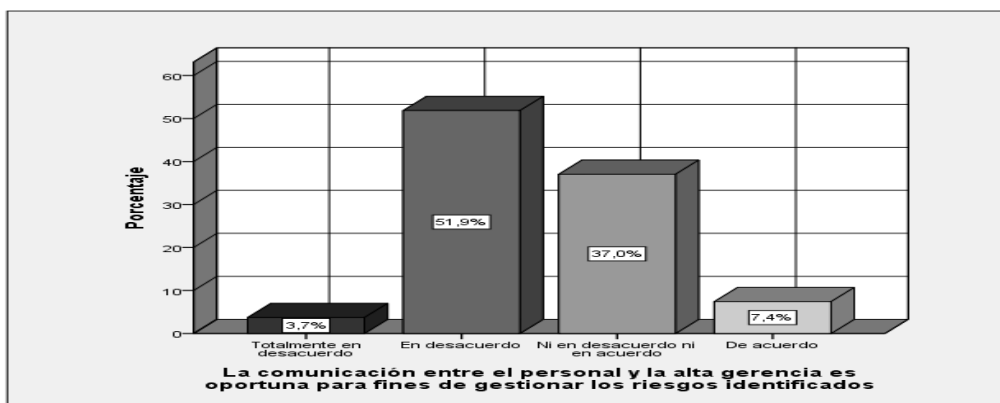
Comunicación interna respecto a riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	14	51,9	51,9	55,6
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	10	37,0	37,0	92,6
	De acuerdo	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 27

Comunicación interna respecto a riesgos.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 30 y figura 27 se observa que, el 51.9% que representa a 14 trabajadores encuestados indican estar en desacuerdo que la comunicación entre el personal y la gerencia es oportuna para fines de gestionar riesgos identificados, y el 37,0 que representa a 10 trabajadores encuestados indican no estar en acuerdo ni en desacuerdo respecto a la comunicación que se da entre el personal y la gerencia para fines de gestionar riesgos ya identificados así mismo solo el 3.7% de trabajadores que es la minoría están totalmente en desacuerdo sobre el ítems mencionado. Este resultado nos indica que se tiene que mejorar en cuanto a la dimensión de comunicación e información para optimizar la gestión integra de riesgo en la Cooperativa Los Andes Cotarusi Aymaraes.

Tabla 31

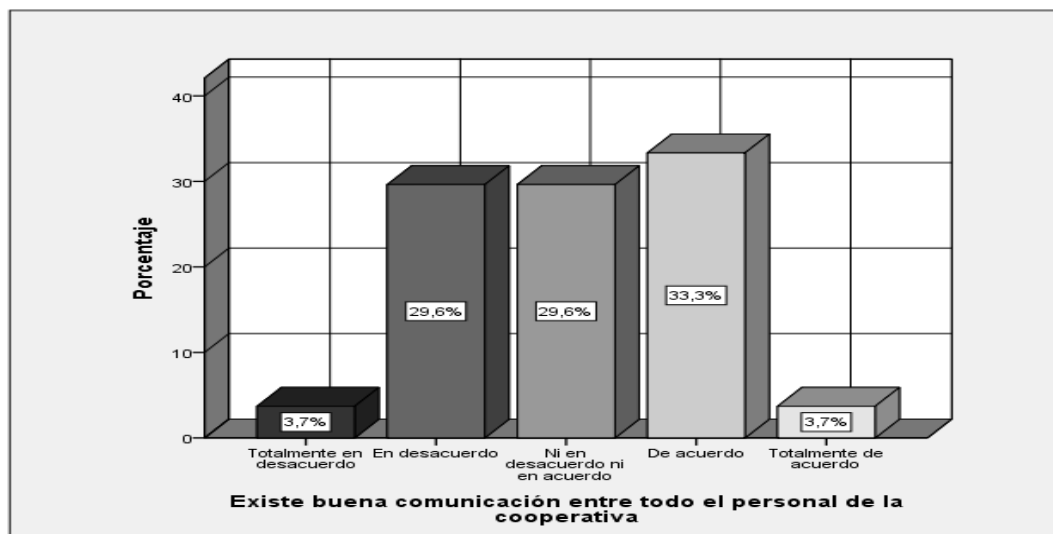
Información y comunicación del personal de la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	8	29,6	29,6	33,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	8	29,6	29,6	63,0
	De acuerdo	9	33,3	33,3	96,3
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7	100,0
	Total		27	100,0	100,0

Nota. Autoría propia en base a la información obtenida de SPSSV22.

Figura 28

Información y comunicación del personal de la Cooperativa.



Nota. Autoría propia en base a información obtenida del SPSS V22.

En la tabla 31 y figura 28 se aprecia que, el 33.3% que representa a 9 trabajadores encuestados mencionan estar de acuerdo respecto a la buena comunicación entre todo el personal de la cooperativa, mientras que el 29.6% que representa a 8 trabajadores mencionan no estar ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que exista una buena comunicación entre todo el personal de la cooperativa, por otro lado, solo el 3.7% de encuestados que son la minoría de colaboradores indican estar totalmente en desacuerdo. Este resultado nos muestra que todavía falta mejorar la gestión de riesgos respecto a la dimensión de la comunicación e información.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos del procesamiento y el análisis de datos en el SSPS y la entrevista de la investigación titulada: Gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac 2019. A continuación, se expone la discusión de los resultados de acuerdo a la bibliografía y los objetivos que se plantearon:

Primero. Respecto al objetivo general: Analizar la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac 2019.

De acuerdo a los hallazgos encontrados respecto al objetivo general se observó que de acuerdo a la tabla 24 y la figura 21, el 37.0% de trabajadores consideran que existe incertidumbre respecto a la gestión de los riesgos operativos en los procedimientos que se ejecutan en la cooperativa, puesto que en su mayoría no tienen una posición clara y desconocen si se gestiona o no los riesgos operacionales en sus procedimientos, por lo tanto hay una debilidad de parte de las áreas principales, como la unidad de riesgo y área de operaciones las cuales son las que deben socializar al personal de cómo se viene trabajando los procesos de identificación y prevención de riesgos en la cooperativa para evitar pérdidas.

Estos resultados se relacionan con lo que sostiene Villalba (2014), en su tesis titulada: El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato, estudio cuyo propósito fue conocer la incidencia del riesgo operativo en la calidad de productos y servicios financieros, dicho estudio concluye mencionando de que existe desconocimiento a cerca de la normativa de riesgos de parte del personal de la institución, esto incide en no poseer información actualizada orientada a reducir eventos de riesgo operativo, el cual provoca en los trabajadores internos de la entidad desinterés e incomodidad al trabajar, pues no contribuirán en la mitigación de riesgos para brindar un producto y servicio financiero de calidad.

De acuerdo a la normativa ISO 31000 la gestión integral de riesgos es importante, puesto que mediante ello se establece un conjunto de principios y normas que permiten implementar un sistema de gestión de riesgos, dichos principios pretenden reducir y

controlar todo tipo de riesgo sea cual fuere la causa, además que su alcance es para todo tipo de organización.

Complementado a ello la Resolución SBS N°13278-2009, para las cooperativas, explica que la gestión integral de riesgo es un procedimiento que debe ser efectuado por el consejo de administración, la alta gerencia y todos los colaboradores, por lo tanto, es un trabajo integrado, del mismo modo hace mención que las cooperativas deben gestionar sus riesgos acordes a la complejidad de las operaciones que manejan, los servicios que ofrecen y el tamaño que abarcan en el mercado financiero (p.2).

Dado estos complementos teóricos a su vez Olarte (2006) menciona que la incertidumbre está inmersa en todas las instituciones puesto que indica la ocurrencia o no de un evento negativo, lo cual incide en la buena gestión de riesgos.

Segundo. El primero objetivo específico planteado: Analizar el ambiente interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, 2019.

Podemos apreciar mediante la tabla 11 figura 8, que el 44.4% de trabajadores manifiestan que la gestión de riesgo respecto al ambiente interno de la cooperativa, está en un nivel regular, es decir que aún falta mejorar los relacionados en cuanto a la filosofía de riesgos y los documentos de gestión que están desactualizados hasta el momento. Cabe resaltar que el ambiente interno es el primer paso de la metodología Coso ERM para gestionar adecuadamente los riesgos.

En los estudios de Berrospide (2011), se hallaron conclusiones similares al estudio realizado puesto que indica que, es importante que dentro de un Marco de Gestión Integral de Riesgo Operativo, se considere componentes estratégicos y de organización y dentro de ello se destaquen el ambiente interno entre ello su estructura organizacional, así como las políticas, normas y la metodología de un modelo general a seguir.

A su vez la metodología COSO ERM (2004), menciona que el ambiente interno es un elemento determinante para lograr el éxito o fracaso de una entidad porque es la base de los otros componentes subsiguientes, aquí se proporciona una conciencia a los empleados sobre gestión de riesgo basados en su filosofía organizacional proporcionando disciplina y una estructura formal que gestione los valores y asigne responsabilidad para encaminar a un buen rumbo la organización.

Por lo tanto, es necesario que la gerencia y el consejo de administración puedan desarrollar y mantener una gestión de riesgo operacional acorde a la metodología del COSO ERM y mediante ello estar involucrados y comprometidos con las tareas asignadas y con una estructura organizacional evidenciada con la aplicación de su filosofía organizacional.

Tercero. El segundo objetivo específico refiere al establecimiento de los objetivos para mejorar la gestión de riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, 2019.

La tabla 23 y la figura 20, señala que el 44.4%, de trabajadores están de acuerdo sobre los procesos y manejos respecto a los objetivos establecidos dentro de la cooperativa, pero que se debe mejorar aspectos relacionados a los objetivos estratégicos, dentro de ello el plan estratégico que debe reflejar las estrategias de acuerdo a la capacidad de crecimiento que tiene hoy en día la cooperativa.

Estos resultados se relaciona con lo mencionado por Velezmoro (2010), en su tesis titulada: Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos de la Universidad Católica del Perú ,en cuya conclusión de su investigación refiere que el establecimiento de los objetivos en una entidad proporciona el conocimiento de la ocurrencia de probables sucesos negativos y los planes de mitigacion asegura que se brinde un mejor riesgo aceptado con posibilidad de éxito.Por lo que este estudio se asemeja a lo hallado en el presente estudio de investigación.

Contrastando la presente dimensión con la teoría Gutiérrez (2012), hace referencia a que los objetivos deben estar alineados a la misión y visión de la entidad, como también al riesgo aceptado y tolerancia al riesgo, es decir medir su capacidad de cuanto riesgo están dispuestos a asumir, para ello se establece un mapa de formación del riesgo aceptado en la que se mide por tres niveles bajo, medio y alto. Todo objetivo planteado además debe brindar información y estar acorde a las leyes y normas establecidas por la entidad.

Cuarto. El tercer objetivo específico planteado: Identificación de eventos de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, 2019.

Respecto a ello se observó los siguientes resultados, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes no establece apropiadamente sus procesos para la identificación de riesgos, además que requiere inmediata atención la implementación de una unidad de riesgos que proponga las herramientas y estrategias adecuadas para optimizar la gestión de riesgos respecto a la identificación de eventos negativos. El personal juega un rol importante el cual se debe mejorar puesto que la ausencia de charlas y capacitaciones empeora la capacidad de solucionar problemas.

Por su parte Sarango (2015), concuerda con los resultados del presente estudio debido a que menciona dentro de su estudio de investigación que, las carecen de una clara identificación de sus procesos y tienen deficiencias a causa de la ausencia de sus controles, principalmente en ventanilla y crédito. Así mismo existe debilidad en la priorización de identificación de eventos negativos de riesgo operativo, lo cual les limita efectuar acciones correctivas. Por lo tanto, hay debilidad respecto al manejo estratégico de la identificación de sucesos negativos de riesgo lo que puede ocasionar en el largo plazo tener afectaciones en los estados financieros, principalmente en el resultado.

En nuestro país la SBS mediante la Resolución N°13278-2009 sobre Gestión integral de riesgo, enfatiza esta dimensión ,porque pueden tener un efecto negativo sobre los objetivos de la cooperativa si no se gestionan de manera adecuada.

Es así que también la metodología del COSO ERM ,identifica los riesgos en base a herramientas como, las entrevistas, cuestionarios, encuestas, talleres de trabajo e inventariado de riesgos que permitan visualizar mejor el panorama de riesgos inherentes ,aunque no siempre sera posible obtener información clara, ayudará a entender lo que sucede en un tiempo determinado. Cabe mencionar que el procedimiento de identificación de riesgos abarca a toda la entidad y el personal y dentro de ello se debe buscar priorizar las áreas que se consideran más sensibles al riesgo, por supuesto que operaciones es un área clave en la cual se debe monitorear mejor sus actividades, todo ello no es acorde a lo mencionado por los expertos de la Cooperativa los Andes.

Quinto. Con lo que respecta al cuarto objetivo específico: Evaluar los eventos de riesgos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas, 2019.

De acuerdo a la entrevista los resultados indican que se enfatiza solo el aspecto cualitativo, es decir midiendo los indicadores de desempeño respecto al desenvolvimiento del personal, la falta de implementación del área de riesgos ocasiona una debilidad para

aplicar los procedimientos indicados para evaluar los riesgos ya que tomar acciones inmediatas frente a riesgos inherentes puede o no ser efectivas, mientras no se tenga contemplado en un plan las medidas a tomar para actuar de manera inmediata frente a riesgos internos como los fraudes o externos.

Bajo el concepto de Abella (2006), menciona que, “La evaluación de los riesgos se centra inicialmente en el riesgo inherente, es decir aquellos riesgos existentes antes de utilizar algún plan de prevención y posteriormente en el riesgo residual, aquellos existentes tras el establecimiento de medidas de control” (p.28).

De igual modo el estudio se contrasta con la investigación realizados por Berrospide (2011), en su investigación titulada “Metodología para la gestión del riesgo operativo de un organismo financiero peruano según el acuerdo de capitales Basilea II”, en el cual esta de acuerdo respecto a que, el enfoque metodológico cualitativo, nos permite gestionar los riesgos dentro de un enfoque mixto, sea cuantitativo y cualitativo a la vez, dentro del cual se combinen el uso de distintas herramientas y técnicas como son los mapas de riesgo, listas de cotejo, autoevaluaciones, archivos de registros, los cuales están inmersos a una buena gestión de riesgos bajo en enfoque COSO ERM .

Fuentes y Zúñiga (2010), precisa que, dentro de la evaluación de riesgos también se debe considerar las posibilidades de fraude las cuales deben ser evaluadas para saber el grado de impacto que ocasionará a la entidad de acuerdo a ello es importante tomar en cuenta los eventos de pérdidas que se ocasionaría si no se evalúan correctamente estos eventos que pueden ser a raíz de fraudes internos, externos, vínculos laborales y seguridad, clientes, agravio en los activos materiales interrupción de negocios y mediante la ejecución de proyectos(p.43).

Sexto. El quinto objetivo planteado es: Determinar las respuestas al riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, 2019.

De acuerdo a la entrevista los resultados obtenidos indican que hay dificultades respecto a la aplicación de respuestas inmediatas a eventos de riesgos por la falta de herramientas de gestión como el plan estratégico y el POI (Plan operativo institucional) que aún están en proceso de actualización. El sistema de seguridad de información con que se cuenta permite identificar rápidamente en casos operacionales movimientos manipulados por parte del personal, mientras que eso no sucede en el plan de continuidad de negocios para el cual solo se tiene provisiones que solamente cubrirían algunos casos de fraudes

mas no para subsanar situaciones de quiebre ya que no tiene fondos de depósito de garantía. Ante ello los trabajadores muestran desconocimiento pues las capacitaciones sobre la mencionada dimensión no son frecuentes.

Ante este resultado estamos de acuerdo con lo que sostiene Fernández (2010), en la que menciona que hay formas para dar soluciones a los posibles eventos de riesgo como la aplicación de métodos bajo la gestión de recursos humanos, la segregación funcional, control dual, planes de contingencia, compartir y aceptar los riesgos. (p.32)

En los resultados obtenidos por Villalba (2014), encontramos resultados similares que mencionan que, a pesar de haber tomado las medidas correspondientes para disminuir el riesgo, estas aún están expuestas a los riesgos operativos causados por errores en los sistemas, fraudes por parte del personal de confianza o clientes, en vista de que no se cuenta con un plan de acción que contenga estrategias para solucionar dichos problemas.

Séptimo. Respecto al sexto objetivo específico planteado: Diseñar las actividades de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, 2019.

En el cual se ha evidenciado que los controles implementados actualmente como las visitas inopinadas a las agencias, el sistema informático para detectar malas operaciones han sido muy útiles en cuanto a la detección de errores humanos. Pero que no es suficiente para anticiparse a los hechos que normalmente suceden de manera improvisada, otro aspecto involucra el secreto de claves en la cual el control es muy débil ya que en agencias alejadas cualquier persona puede acceder al usuario y contraseñas de áreas restringidas, ante ello es necesario que todo el personal se involucre en materias de control.

Salinas y Gaona (2012), hace énfasis en cuanto a la responsabilidad del control de riesgos, puesto que la idea siempre es reducir las consecuencias que conlleva el riesgo, por ello es importante contar con planes de acción que ayuden a anticiparse a los hechos y establecer posibles soluciones y controles alternativos para mitigar cualquier evento negativo.

Los resultados que obtuvo Villar (2018), de acuerdo a su tesis titulada: "Gestión integral de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del distrito de Trujillo en el ejercicio 2016", tiene similitud con la presente investigación puesto que obtuvo como resultado en relación al objetivo del estudio, que se cuenta con

herramientas de gestión de riesgos y control para gestionar riesgos a los cuales se encuentran expuestos, sin embargo su implementación es inadecuada puesto que no habrá un adecuado sistema de control si no se involucra en la gestión integral de riesgos al consejo de administración, la gerencia ,comité de riesgos y los colaboradores, que son parte fundamental en el control de riesgos.

Octavo. En relación al séptimo objetivo específico: Determinar los procesos de información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, 2019.

Los resultados del instrumento nos muestran que, en la tabla 13 y figura 10 el 40.7% de trabajadores mencionan que la comunicación e información en la cooperativa es regular, al respecto se debe mejorar las líneas de comunicación y que los trabajadores se sientan parte de la institución en cuanto se les informa oportunamente acontecimientos negativos al cual deben estar a la vanguardia.

Al respecto la metodología COSO ERM resalta lo importante recalcar que para una buena gestión integral de riesgos es necesario mantener una comunicación horizontal y vertical cuando lo amerite el caso de acuerdo a sus reglamentos y funciones, que permita al personal interactuar y ser partícipe de algunas decisiones.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general para analizar la gestión integral de riesgo operativo, los resultados indicaron que el 37.0% de colaboradores consideran no estar del todo de acuerdo sobre los procesos de la gestión de los riesgos operacionales que se ejecutan en la cooperativa. Debido a ello es necesario que se plantee una metodología de gestión de riesgo, para establecer mejor sus procedimientos en cuanto a los controles, de modo que puedan estar preparados y hacer frente a cualquier evento negativo de riesgo.
2. Con respecto al primer objetivo específico ,los resultados revelan que existe un 44.4% de colaboradores que muestran discrepancia respecto al ambiente interno de la cooperativa, a raíz de que no están de acuerdo al 100% con respecto a los indicadores: estructura organizacional, filosofía organizacional y los documentos de gestión, por lo tanto los resultados se muestran poco favorables respecto a que los trabajadores evidencian desconocimiento sobre la actualización y existencia de determinados documentos de gestión, por lo tanto se puede percibir la falta de compromiso en cuanto a la reorganización y modificación de estos tres aspectos que son necesarios para fortalecer y mejorar las falencias existentes en estos momentos.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados del instrumento nos indica que el 44.4%, de trabajadores mencionan respecto al establecimiento de objetivos que hace falta mejorar los detalles en cuanto a la de actualización de sus objetivos ,y que estas deben estar alineados a la misión y visión que a la actualidad no van acorde al crecimiento que tiene la cooperativa, del mismo modo ,fortalecer los objetivos basados en la estrategia y operaciones que permita una desviación positiva frente a los objetivos para lograr el riesgo aceptado.
4. En relación al tercer objetivo específico, los resultados revelan que no se tiene claro los procesos adecuados para la identificar eventos de riesgo debido a que no se hace el uso de las herramientas necesarias como las encuestas, entrevistas o talleres de trabajo, por lo tanto, hace falta la implementación del área de riesgos que ejecute adecuadamente los procesos que propone la metodología del COSO ERM.

5. En relación al cuarto objetivo específico se concluye que hay una desorganización en cuanto al proceso de cómo se debe evaluar los riesgos, así mismo aplicar la técnicas cualitativas para descartar eventos de riesgos no es suficiente ya que la mejor manera de realizar una evaluación completa es aplicando la técnica mixta que involucra tanto la evaluación del riesgo a nivel del personal como a los estados financieros, por lo tanto hace falta realizar capacitaciones con personal experto en el tema. Por otro lado, realizar evaluaciones periódicas permite descartar deshonestidad de los colaboradores.
6. En cuanto al quinto objetivo específico, se concluye que la base de datos de eventos de pérdida con la que cuentan es beneficioso en cuanto les permite saber qué hacer en momentos de incertidumbre, por otro lado, hay una debilidad respecto al plan operativo institucional y el plan estratégico ya que en la actualidad se encuentran desactualizados, del mismo modo el plan de prevención de riesgos que también está en implementación. Este resultado genera preocupación ya que se pudo visualizar la falta de capacitación que se tiene respecto al tema.
7. Con respecto al sexto objetivo específico, el resultado que se puede observar en cuanto a la dimensión revela que aún se está implementando un sistema de control, debido a que el sistema informático no es suficiente puesto que actúa cuando ya los daños están hechos, todo ello muestra que hay una debilidad en cuanto a la aplicación del control preventivo y detectivo.
8. Con respecto al séptimo objetivo específico, los resultados revelan que existe un 40.7% de colaboradores que asumen que la comunicación e información dentro de la cooperativa es regular, en cuanto a que existe dificultades para comunicarse oportunamente con la gerencia respecto a problemas de la institución, se debe reforzar los canales de información para que esta pueda llegar al personal en los momentos indicados. Este resultado revela la falta de integración en la comunicación, puesto que a través de ello se puede intercambiar ideas, y transmitir opiniones que pueden servir para evitar algunas malas acciones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas mejorar la gestión integral del riesgo operativo, principalmente en los procesos de cada elemento, sobre todo aquellos que ayuden a identificar, y prevenir los riesgos que son inherentes a la institución. De la misma manera implementar un sistema de control interno a base de la metodología del COSO ERM que contribuya en el logro de sus objetivos.
2. A cerca del análisis del ambiente interno se recomienda que la cooperativa haga énfasis en cuanto a la actualización de sus documentos internos como es la filosofía institucional, actualice sus documentos de gestión, para tener personal comprometido en cuanto a los objetivos que se establezcan dentro de ello.
3. Se recomienda que la cooperativa proponga objetivos estratégicos que vayan simultáneamente a la expansión y crecimiento de sus asociados, así mismo alinear estos objetivos con el nivel del riesgo aceptado y a la tolerancia al riesgo.
4. Se recomienda capacitar al personal sobre cultura y administración de riesgos, con el objetivo de proteger los recursos financieros, humanos y tecnológicos.
5. Se recomienda implementar la unidad de riesgos con personal idóneo para atender de manera oportuna los diversos casos de riesgo ocurridos en la agencia.
6. Se recomienda implementar un plan de prevención que ayude a contrarrestar los riesgos en situaciones improvisadas, estableciendo claramente sus propuestas de acción que deben ser en función a los riesgos más frecuentes en la cooperativa.
7. A cerca de los controles establecidos se recomienda realizar vistas a las diferentes agencias, revisión de documentos de sus labores para descartar acciones de deshonestidad, normativas claras en cuanto al otorgamiento de claves.
8. Con respecto al último objetivo se recomienda plantear un sistema informático que permita la comunicación fluida de manera horizontal, que interactúen todos entre sí.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abella, R. (2006). *Coso II y la Gestión integral de riesgos del negocio*.
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36439611/pd0000016673.pdf?f=AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557709335&Signature=fPCv%2F1rhDCIPqvLFBpckYT%2BQCw%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DCOSO_II.pdf
- Alicia B Ressel, N. S. (2013). *Manual teórico práctico de introducción al Cooperativismo*. Universidad Nacional de la Plata, Argentina.
- Ambrose, M. (2007). *La administración del riesgo empresarial: Una responsabilidad de todos, el enfoque coso*. <http://www.ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- Antonio, N. M., & Chavez Gudiño, J. J. (2010). *Riesgo Operativo: Esquema de gestión y modelado del riesgo*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41313083007>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta.ed). Caracas: Episteme,C.A.
- Ávila, B.(2006).*Introduccion a la metodología de la investigación*.México:Eumed.net
- Barrantes, B. M. (2011). *Administración de riesgo en un proyecto Carretero*. Maestría en Ingeniería, Universidad Iberoamericana, Mexico.
- Berros pide,T.R. (2011).*Metodología para la gestión de riesgo operativo de un organismo financiero peruano según el nuevo acuerdo de capitales de Basilea II*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_b29a15fce0bbe6a6d4efa4f9afa84837.
- Cabrera, T. (2017). *Gestión de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Credito Baños Ltda*. Obtención de titulo , Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias de la Administración, Ecuador.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* . Perú: San Marcos. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission(COSO ERM). (2004).
- Cooperativa de Ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes.

- Córdova I. (2012). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Estupiñan, G. R. (2006). *Control Interno y Fraude*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, A. (2010). *La gestión del riesgo operacional, de la teoría a su aplicación*. Madrid: Limusa Noriega Editores.
- Fernandez, M.(2006). Las Cooperativas: Organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales(ve)*,XII(2), 240.
- Ferrufino, A. S. (2011). *Propuesta para la gestión de riesgos operativos en Coopelecheros R.L.* <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/3167>
- Fuentes, C., & Zúñiga, I. (2010). *Gestión Integral de Riesgos Operativos en el proceso de créditos microfinancieros*. Lima: ESAN .
- Fonseca, L. (2011). *Control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Autocontabilidad y Control II-IICO.
- Gutierrez, M. (2012). *El Ambiente de Control Interno*. Recuperado de 360° Best Practices Methodology. <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com>
- Hernández, R., Fernández C & Baptista , P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.ed ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, E.J., & Martín , L. (2005). *El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional*. <https://www.redalyc.org/html/433/43300704/>
- Jiménez, E. (2010). *El Riesgo Operacional*. Madrid: Delta Ediciones.
- Mejía, H. (2011). *Gestión integral de riesgos y seguros para empresas de servicios, comercio e industria*. Bogotá: Ecoe.
- Noboa, P. (2013). *Gestión de Riesgo Operacional*. <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06-cooperativas/2013-06-cooperativas-13.pdf>

- Olarte, J. C. (2006). *Incertidumbre y Evaluación de riesgos financieros*.
<http://www.redalyc.org/pdf/849/84911652061.pdf>
- Ortiz, P., Patiño J & Gil , T. (2007). *Guía para la implementación del modelo estándar de control interno con enfoque sistémico*. Bogotá: Equilátero Ediciones.
- Superintendencia de Banca y Seguros (2009). *Reglamento integral de riesgos para las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público*. Resolución SBS N°13278-2009.
http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/ier/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBS/Gestion_integral_de_riesgos-DCisneros.pdf
- Superintendencia de Banca y Seguros (2009). *Reglamento para la gestión del riesgo operacional*. Resolución S.B.S N°2116-2009.
http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/Busqueda Portal.aspx
- Salinas E., & Gaona , D. (2012). *Elaboración de un Plan de Mitigación de riesgo operativo aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan Ltda. de la parroquia principal del canton Chordeleg de la provincia de Azuay*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2995/1/UPS-CT002497.pdf>
- Sarango. M (2015). *Gestión de Riesgo Operativo: Diseño de una metodología para su identificación y Propuesta de planes de Acción en Cooperativas de Ahorro y Credito no reguladas, miembros de una Organización Representativa*. Programa de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4398/1/T1576-MFGR-Sarango-Gestion.pdf>
- Sulca , C., & Becerra, E. (2017). *Control interno. Matriz de riesgos: Aplicación metodología COSO II*. <https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/download>
- Velezmoro, A. (2010). *Modelo de Gestión de Riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_d2cc75ffe36d47c8a9054a8d0a4f9dc8

Vera y Titelman. (2013). *Sistema Financiero en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.

Villalba, P. (2014). *El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco Machala sucursal Ambato*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8006/1/TMAF012-2014.pdf>

Villar, M. (2018). *Gestión integral de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Trujillo - Ejercicio 2016*. Alicia Concitec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_efca518d8d70bab2f97ed1e5af043daf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, región Apurímac-2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo es la gestión integral de riesgo operativo en la cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo es el ambiente interno en la Cooperativa de Ahorro y crédito los andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos de la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>¿Cómo es la identificación de eventos de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Analizar el ambiente interno de la Cooperativa de Ahorro de Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p> <p>Identificar los objetivos de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p> <p>Identificar los eventos de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p>	<p>Arias (2012) considera que“Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (p. 25).</p> <p>En referencia a lo mencionado por Arias, cabe señalar que, el presente trabajo de investigación no corresponde establecer hipótesis.</p>	<p>VARIABLE ÚNICA</p> <p>Gestión integral de riesgo</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Ambiente interno 2.Establecimiento de Objetivos 3.Identificación de eventos 4.Evaluación de riesgo 5.Respuesta al riesgo 6.Actividad de Control 7.Información y comunicación

<p>¿Cómo es la evaluación de riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>¿Cuáles son las respuestas al riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>¿Cómo son las actividades de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p> <p>¿Cómo es el proceso de información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019?</p>	<p>Evaluar los riesgos de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p> <p>Determinar la respuesta al riesgo en la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p> <p>Diseñar las actividades de control de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p> <p>Determinar los procesos de información y comunicación de la gestión integral de riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas 2019.</p>		
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal.</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN: Los 27 trabajadores de la cooperativa los andes agencia Andahuaylas</p> <p>MUESTRA Los 27 trabajadores los cuales se conforman por los asistentes de operaciones, analistas de crédito, jefes de área en operaciones y auditoria de la Cooperativa los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Andahuaylas.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <p>Programa estadístico SPSS versión 22 y programa Excel 2013.</p>	<p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Título: Gestión integral de riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, región Apurímac-2019.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE ÚNICA: Gestión integral de riesgo Operativo	Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos (Ambrose, 2007,p.6)	La gestión integral de riesgo operativo viene a ser un proceso en el que participan todas las áreas de la entidad, para identificar posibles incidentes que afectan negativamente en el logro de los objetivos, así como puede llegar a generar pérdidas financieras irreparables.	Ambiente interno	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Filosofía organizacional - Documentos de gestión
			Establecimientos de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Estratégicos - Operacionales
			Identificación de eventos	<ul style="list-style-type: none"> - Positivo - Oportunidad - Negativos – Riesgo
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo inherente - Riesgo residual
			Respuesta al riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar el riesgo - Aceptar el riesgo - Reducir el riesgo
			Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> - Control preventivo - Control defectivo
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Escrita - Verbal

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Gestión integral de riesgo operativo en la cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes, agencia Andahuaylas, región Apurímac-2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE ÚNICA: Gestión integral de riesgo operativo	DIMENSIÓN 1 Ambiente Interno	- Estructura organizacional - Filosofía organizacional - Documentos de gestión	38.9%	07	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cooperativa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada 2. La cooperativa cuenta con un plan estratégico actualizado aprobado 3. La cooperativa cuenta con un código de ética aprobado 4. Existe una declaración jurada para el personal sobre el conocimiento de la filosofía de riesgos de la cooperativa 5. Se cuenta con un manual de procesos aprobado 6. ¿Existen políticas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) sobre la asignación de responsabilidad para cada trabajador y sus sanciones en caso de incumplimiento? 7. Existen procedimientos con la finalidad de verificar el cumplimiento de las sanciones impuestas a los trabajadores

<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>Establecimiento de Objetivos</p>	<p>- Estratégicos</p> <p>- Operacionales</p>	<p>33.3%</p>	<p>06</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se han establecido objetivos dentro del plan estratégico 2. Los objetivos establecidos van acorde a la capacidad de crecimiento que tiene en la actualidad la cooperativa 3. Se toman en cuenta la gestión de riesgos como un componente importante en la evaluación y el establecimiento de nuevos objetivos 4. Se gestiona los riesgos operacionales en los procedimientos que se ejecutan en el área de operaciones de la cooperativa 5. Se establece el riesgo aceptado en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa 6. Se establece la tolerancia al riesgo en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa
<p>DIMENSIÓN 7</p> <p>Información y comunicación</p>	<p>- Escrita</p> <p>- Verbal</p>	<p>27.8%</p>	<p>05</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con un plan de prevención de riesgos para aplicar en la cooperativa 2. Los cambios o actualizaciones de reglamentos o políticas en la cooperativa son informadas y puesta en conocimiento a tiempo 3. La información sobre acontecimientos ocurridos en la entidad es previamente comunicada a todas las áreas incluidos el personal 4. La comunicación entre el personal y la alta gerencia es oportuna para fines de gestionar los riesgos identificados 5. Existe buena comunicación entre todo el personal de la cooperativa.

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*

Grado Académico: *Magister en Administración*

Fecha: *16.1.2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

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

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

..... *Revisar coherencia en la Redacción*

..... *Revisar indicadores y sus Preguntas*

..... *Rediseñar la Matriz de Operacionalización de Variables*

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

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

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

..... *Proveer Corrección de las observaciones*

.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Simón
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *24461156*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGRADA CERNA
Grado Académico: MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACIÓN
Fecha: 19.1.09.19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

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

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

MEJORAN ÍTEMS
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

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

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....


Mgtr. Henry Wilfredo Agrada Cerna
DOCENTE
CIAD: 03541

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 18142062

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Sandy Guillén Cuba*
Grado Académico: *Magister*
Fecha: *02/09/2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Corregir la redacción.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Adecuado.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARTÍ

Sandy Guillén Cuba
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: *716602276*

Anexo 5: Marco Muestral

Directorio de trabajadores de la Cooperativa los Andes Agencia Andahuaylas

	AGENCIA ANDAHUAYLAS (102	RPC	RPM	NUMERO PERSONAL	EJECUTIVO	OFICINA
1	ADMINISTRACION	983701050			983760201 GILBERSON CRUZ RAMOS	ANDAHUAYLAS
2	CAJA OPERACIONES				OLGA QUISPE HUAYLLA	ANDAHUAYLAS
3	CAJA OPERACIONES				CCOICA VIVANCO ZENaida	ANDAHUAYLAS
4	CAJA OPERACIONES	965725437	945346738		OLIVA MIRTHA ESTALLA CARDENAS	ANDAHUAYLAS
5	ASESOR FINANCIERO	965725437	945346738		GUIZADO ORTIZ,EDGAR	ANDAHUAYLAS
6	ASESOR FINANCIERO		945348289		MENDOZA OSCCO,EBER	TURPO
7	ASESOR FINANCIERO	983701052			983956306 OSCCO QUISPE,EVARISTO	ANDARAPA KAQUIABAMB
8	ASESOR FINANCIERO				NAVEROS ORTIZ,JUANITO	ANDAHUAYLAS
9	ASESOR FINANCIERO	952715956			995245159 QUISPE SAYAGO,JUSTINIANO	NUEVA ESPERANZA
10	ASESOR FINANCIERO				YUPANQUI CCOPA,JOSE ALCIDEZ	ANDAHUAYLAS
11	ASESOR FINANCIERO				DAMIAN JUAREZ,LUIS ALBERTO	ANDAHUAYLAS
12	ASESOR FINANCIERO	965409889			951215487 GUZMAN DAMIANO,MARIN	NUEVA ESPERANZA
13	ASESOR FINANCIERO	952715957			910475145 VASQUEZ VISCAINO,MARINO	ANDAHUAYLAS
14	ASESOR FINANCIERO	958328978			970824597 ALARCON DEL POZO,RUBEN	PAMPACHIRI / SORAS
15	ASESOR FINANCIERO	983729218			CURO CUEVAS,SAUL	ANDAHUAYLAS
16	ASESOR FINANCIERO	965725437	945346738		MALLCCO HUARACA,SAMUEL	ANDAHUAYLAS
17	ASESOR FINANCIERO	965409886			SALCEDO LAGOS,SANTIAGO	PACUCHA
18	ASESOR FINANCIERO	950314264			SORIANO CCANTO,SUSANA	HUANCANE
19	CAJA OPERACIONES				RUTH GONZALES ALARCON	URIPA
20	ASESOR FINANCIERO	965725446			URABANO CHIQUILLAN QUISPE	URIPA
21	ASESOR FINANCIERO	965725429			986743501 GENOVENO ROJAS QUISPE	URIPA
22	ASESOR FINANCIERO	987963115			997924358 YADER VALENCIA LEÓN	URIPA
23	ASESOR FINANCIERO			916054306	916054268 RONALD QUISPE MALLQUI	CHUMBES
24	ASESOR FINANCIERO				JORGE ADRIAN AYQUIPA VALENZUELA	COCHARCAS
25	JEFE DE RIESGOS	944695349			SAMUEL LLASAC RAMOS	ABANCAY
26	JEFE DE OPERACIONES	983990070			ELIAS MISARI OSNAYO	ABANCAY
27	JEFE DE AUDITORIA	952456702			DANILO CORDOVA CANTERO	ABANCAY

Anexo 6: Fotografías de la investigación





Anexo 7: Encuesta de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS PERSPECTIVAS SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES, AGENCIA ANDAHUAYLAS, 2019.

Estimado Señor(a) a continuación le presentamos un conjunto de preguntas para el cual se le agradece su colaboración con motivo de que pueda dar su opinión sobre el tema de investigación, se le pide que responda las preguntas con mucha sinceridad

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que sea adecuada para usted.

I. DATOS GENERALES

1.1 Género

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

1.2 Edad

- a) Entre 18 y 25 años
- b) Entre 26 y 35 años
- c) Entre 36 y 45 años
- d) De 46 a más años

1.3 Qué grado de Instrucción tiene usted.

- a) Técnico
- b) Profesional
- c) Superior no concluido
- d) Maestría

INSTRUCCIONES

Para evaluar la variable. Marque con una X la respuesta de su preferencia por cada pregunta. Utilizando la escala del 1 al 5.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems		Respuestas				
Variable única: Gestión integral de riesgo operativo		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Ambiente Interno						
1	La cooperativa cuenta con una estructura orgánica funcional aprobada					
2	La cooperativa cuenta con un plan estratégico actualizado aprobado					
3	La cooperativa cuenta con un código de ética aprobado					
4	Existe una declaración jurada para el personal sobre el conocimiento de la filosofía de riesgos de la cooperativa					
5	Se cuenta con un manual de procesos aprobado					
6	Existen políticas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) sobre la asignación de responsabilidad para cada trabajador y sus sanciones en caso de incumplimiento					
7	Existen procedimientos con la finalidad de verificar el cumplimiento de las sanciones impuestas a los trabajadores					
DIMENSIÓN 2: Establecimiento de Objetivos						
8	Se han establecido objetivos dentro del plan estratégico					
9	Los objetivos establecidos van acorde a la capacidad de crecimiento que tiene en la actualidad la cooperativa					
10	Se toman en cuenta la gestión de riesgos como un componente importante en la evaluación y el establecimiento de nuevos objetivos					
11	Se gestiona los riesgos operacionales en los procedimientos que se ejecutan en el área de operaciones de la cooperativa					
12	Se establece el riesgo aceptado en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa					
13	Se establece la tolerancia al riesgo en cada uno de los objetivos establecidos en la cooperativa					
DIMENSIÓN 7: Información y Comunicación						

14	¿Se cuenta con un plan de prevención de riesgos para aplicar en la cooperativa?					
15	Los cambios o actualizaciones de reglamentos o políticas en la cooperativa son informadas y puesta en conocimiento a tiempo					
16	La información sobre acontecimientos ocurridos en la entidad es previamente comunicados a todas las áreas incluidos el personal					
17	La comunicación entre el personal y la alta gerencia es oportuna para fines de gestionar los riesgos identificados					
18	Existe buena comunicación entre todo el personal de la cooperativa					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 8: Entrevista de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE DE RIESGOS Y JEFE DE OPERACIONES

Nombre y apellido de los entrevistados - Jefe de riesgos: Samuel LLasac Ramos

- Jefe de operaciones: Elías Misari Osnayo

Nombre y apellido del entrevistador: Vanesa Aparco Arévalo

A continuación, se presenta la lista de preguntas realizadas a los entrevistados, y se plasma de la siguiente manera:

VARIABLE ÚNICA: Gestión integral de riesgo operativo
Dimensión: Identificación de riesgos
1. ¿Cómo identifica los riesgos operativos desde su dirección? - Mediante entrevistas y procesos de análisis que se siguen - Formando un equipo líder para encontrar las deficiencias con ello evitar o minimizar algunas pérdidas. Estas personas líderes son aquellas que tienen más, experiencia y son conocedoras de las labores del día a día - La identificación de riesgo se hace y se trabaja al personal que lo ejecuta que son 273 trabajadores actualmente en toda la cooperativa.
2. ¿Se podría decir que los riesgos generan también oportunidades o solo generan eventos negativos? Cada riesgo genera una oportunidad de mejora y cambio y si se sabe tratar se puede disminuir o evitar que suceda, todo ello conlleva a crecer y tomar otras medidas y alternativas que pueden dar mejor resultado en la cooperativa, no es un tema que tenga que ser netamente riesgo, es una oportunidad de crecimiento y mejora continua para satisfacer a nuestros asociados.
3. ¿La cooperativa capacita constantemente al personal sobre cómo identificar correcta y oportunamente eventos de riesgo que pueden suceder en los procesos que interviene? Lo que actualmente se viene implementando y avanzando en la cooperativa es el riesgo crediticio, mientras que el riesgo operacional aún es nuevo en las entidades financieras y

más en las cooperativas y que hace años no se le ha dado su debida importancia, es un tema bastante dejado porque a ese tiempo no había una supervisión directa por parte de la SBS, pero que a la actualidad ya existe y se ha puesto la supervisión directa y que nos pide ciertas informaciones que ya ahora si tiene la debida importancia, es más se está implementado ahora la unidad de riesgos que dentro de poco se formará un equipo, pero también menciona que si se está capacitando en aspectos básicos como riesgos crediticios y operacionales, por lo que se está cambiando incluso la forma en cómo se capta al personal (es decir ya no se envía como antes al personal a la agencia a que lo capacite el que tiene más experiencia sino más bien es un proceso que las áreas especiales vienen orientando y capacitando también en los temas de lavado de activos puesto que hoy en día han sido fuertemente criticadas.

4. ¿La cooperativa involucra a todo el personal como aliado en la identificación de riesgos en los procesos que interviene?

Si porque el personal es quien realiza cada actividad y es el único que conoce cuáles son sus deficiencias y las posibles mejoras que se puede aplicar.

5. ¿Se ha implantado técnicas tales como inventariados de eventos, entrevistas, cuestionarios grupos de trabajo etc y procedimientos para identificar riesgos?

- Se utiliza la entrevista como una de esas técnicas para identificar riesgos, pero al mismo tiempo se tiene varios procedimientos que inician desde el análisis de las políticas de los reglamentos que se viene actualizando continuamente
- Se realiza la revisión interna y externa, del personal y los administradores

Dimensión: Evaluación de riesgo

6. ¿Se dispone de información confiable para evaluar los riesgos identificados?

Toda información que se remite tiene que ser analizado, es decir pasa por un filtro, por ejemplo, los casos de fraude interno, para el cual se tuvo que ser rigurosos al punto que se ha tenido que actualizar las normas y reglamentos, debido a que en su momento no permitía sancionar al personal así mismo se dejaba vacíos en la cual el personal podía hacer cosas indebidas y que ocasionaban pérdidas económicas, por ello la información con que se cuenta no va ser siempre la primera que se toma sino que tiene que ser analizado para darle su debido proceso y efectivamente adecuarlo.

7. ¿Realizan evaluaciones periódicas de riesgos para conocer la forma en que estos eventos impactan en los objetivos de la entidad?

Si se realiza mas no se tiene un formato, solo se toman medidas rápidas ,puesto que los áreas especializados como el área de riesgos están en implementación, que a diferencia de otras entidades son todo un equipo ,pero lo que la cooperativa se ha previsto es que

cuando se identifica un riesgo de cualquier naturaleza sean de fraude interno o por las malas operaciones, las medidas son inmediatas mediante la emisión de directivas o controles a nivel de los sistemas informáticos, en la actualidad se está trabajando poco a poco pero aún no se está gestionando los riesgos de manera preventiva. En el área de operaciones las evaluaciones se hacen diariamente mediante arqueos de caja y se hace un informe mensual de aquellas incidencias que puedan ocurrir o que están ocurriendo, por ello si la frecuencia es alta lo ideal es implementar una medida inmediata.

Las instancias de control formado por riesgos, auditoría, operaciones y recuperaciones se movilizan por periodos de tiempo a las zonas más alejadas.

8. ¿Cuentan con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar el desempeño de la gestión administrativa y financiera?

Existen a nivel administrativo y operativo, a nivel del área de operaciones los indicadores de desempeño se miden por el número de extornos, operaciones atendidas, en cuanto al personal el tema de faltas y memorandos principalmente en las cajeras, errores en el sistema informático, estos controles de desempeño se hacen mensualmente al menos los indicadores básicos de atención, extornos, condonaciones. Mediante ello se va viendo la evolución del personal de mes a mes para proponer la recategorización de un cajero entre 3 meses 6 meses, entonces las evaluaciones de desempeño lo hacen o bien trimestral (para los más antiguos) o semestral para los nuevos y si no hay rendimiento se rescinde del contrato.

9. ¿Usan métodos cuantitativos, cualitativos o ambas para conocer la probabilidad de impacto de los eventos de riesgo (es decir método cuantitativo son los flujos de caja estados financieros y cualitativo son a base de su experiencia)?

Se maneja la técnica cualitativa, es decir se evalúan a las personas para conocer el grado de responsabilidad y si son confiables para realizar trabajos delicados, pero en base a la experiencia no muchas veces es lo adecuado. Motivo por el cual se tiene que ver tanto el aspecto cuantitativo y cualitativo, Cabe resaltar que cooperativa da más énfasis en la persona y eso lo distingue porque muchas veces se cree en las segundas oportunidades. Respecto a la gestión de los administradores se hace énfasis en que lo incorrecto es condonar los intereses moratorios que claro externamente parece tener buenos resultados, pero haciendo la evaluación en cuanto al riesgo cuantitativo hace más daño a los estados financieros, pues no había ingresos financieros que puedan incluso solventar el sueldo de una personal, por ello es importante evaluar cuantitativa y cualitativamente.

Dimensión: Respuesta al riesgo

10. ¿La cooperativa tiene establecido en su POI respuestas a los riesgos identificados (medidas correctivas ya planteadas)?

Respecto a ello, el POI requiere actualización constante lo cual no se hace de manera continua en la institución, cabe resaltar que está en proceso de evaluación, pero en el anterior plan si estaba establecido en el cuadro de mando las respuestas a los riesgos.

11. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsables de procesos?

Si se promueve en cuanto al riesgo crediticio y operacional pero mas no otro tipo de riesgos así mismo se instruye al personal a través de capacitaciones de acuerdo a las normas que exige la SBS, respecto al lavado de activos, para el cual el oficial de cumplimiento con el área de educación cooperativa van haciendo capacitaciones oficina por oficina debido a que se quiere llegar a instruir a todos, de la misma manera el área de operaciones trata de involucrarse en el tema con los reglamentos y políticas todo ello para evitar pérdidas económicas.

12. ¿Cuentan con una base de datos de eventos de pérdida?

Si, hay eventos de perdida por fraude interno ,por errores operativos a nivel de personal, es decir personas que han manipulado el sistema para beneficiar a terceros, también hay perdidas por errores informáticos ,por ello se está actualizando el sistema ,también estos errores internos informáticos se dan por migración de sistema que puede ocasionar un mal cobro a los socios ,y si se cuenta con información documentada de estos eventos de perdida pero que lo maneja estrictamente la gerencia por ser documentos delicados.

13. ¿Se cuenta con planes de acción para mitigar los riesgos oportunamente?

Hay una propuesta en desarrollo, debido a que el plan y el manual operacional no está actualizado al día de hoy.

14. ¿La cooperativa cuenta con planes de contingencia que le permita gestionar riesgos inesperados?

Si existe un plan de contingencia, pero no para todas las áreas pues solamente para los temas álgidos como crédito, pero que se encuentra en un proceso de implementación, puesto que no está al 100%.

15. ¿Cómo se establecen los niveles de aceptación y tolerancia al riesgo, es decir cuánto riesgo están dispuestos a asumir y bajo qué documento lo establecen?

Si hablamos de riesgo, hablamos de riesgo medio, bajo, alto y crítico, pero están enmarcados a las pérdidas económicas y la frecuencia con que se puede presentar, está limitado con sus políticas crediticias, en la actualidad con la SBS que están ingresando

pueden considerar que estamos entre bajo y medio el nivel de aceptación, pero que no se encuentra documentado, y en temas de tolerancia es demasiado porque se es compasivo y generoso con el personal, pues se cree en las segundas oportunidades, lo que genera un riesgo al aceptar personales que ya han cometido errores.

16. ¿Cuentan con un plan de seguridad de información (PSI) y con un plan de continuidad de negocios (PCN)?

Si se cuenta con un sistema de seguridad de información mediante un sistema tecnológico, y en el tema de plan de continuidad de negocios, se cuenta con provisiones que se utilizan para enmendar de repente el fraude que puede ocasionar un personal y si fuera grave y de presentarse mientras dure el proceso judicial se puede solventar todavía con estas provisiones.

17. ¿Capacitan en planes de prevención sobre gestión de riesgo al personal?

En el caso de las operaciones, se habla de un límite en caja, nivel de liquidez con ello prevenimos robos asaltos, que ya de un monto aproximado ya son derivados a bóveda en caso de dinero.

Dimensión: Actividad de control

18. ¿Cómo se controla los riesgos operativos en la cooperativa, bajo que estrategias o medidas?

Existen controles a nivel informático y de liquidez que básicamente se ha estado implementando bajo los sistemas informativos mediante ello se puede visualizar a los cajeros que tienen excedente de dinero de lo permitido, también hay controles presenciales a nivel de las visitas en campo para ver con análisis de cómo están o a través de socios anónimos (personas que van y ven la calidad de atención).

19. ¿Qué tipo de controles preventivos para la gestión de riesgo se aplican en la institución?

Primero son las visitas inopinadas para saber si ejecutan o no los debidos procedimientos para cada actividad, arqueos de caja e Inventariados de toda su documentación.

20. ¿Con qué frecuencia se reportan los controles establecidos para la gestión de los riesgos identificados?

Generalmente se hace de manera semestral y en casos fuertes que impactan negativamente, por lo tanto, si un hecho ocurre con frecuencia y es la misma acción no se le da mucha importancia y la solución deberá darse en la misma agencia tomando las medidas inmediatas, en cambio sí sucede una o dos veces y que impacta negativamente a la institución ya se procede a tomar las acciones mediante la intervención de las áreas correspondientes.

21. ¿Cada que tiempo se evalúan los procesos y sus observaciones?

Se realiza anualmente, a su vez en el área de operaciones se evalúa diariamente para descartar cualquier inconveniente sea porque hay faltantes o sobrantes de dinero, estas observaciones se realizan en el momento.

22. Existen actividades de control para los procesos de acceso a los sistemas de información tecnológicos (carga de datos, modificación de archivos, claves y contraseñas)

Anteriormente no había nada documentado y el administrador tenía la potestad de dar las claves a su personal y allí es cuando ocurre algún hecho negativo, por lo tanto, por esos motivos se requiere actualizar ciertos manuales de procedimientos.

23. ¿Evalúan periódicamente la efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos?

La gran debilidad es que el área de riesgos carece de personal, porque una sola persona no te puede tratar toda una gama de riesgos y hoy en día se prioriza más el riesgo crediticio y muy poco en riesgo operacional, por lo tanto, en muchas ocasiones los controles no son efectivos a raíz del poco personal con que se cuenta en la unidad de riesgos.

24. ¿Se identifican riesgos y se comunican estos a las gerencias?

Todos gestionamos riesgos, pero no cualquiera puede reportar a la gerencia, por la cantidad de oficinas que se tiene, por ello la jefatura de riesgos es la encargada de sintetizar y pasar los filtros para ir depurando ciertas cosas que por temas de no leer bien el reglamento puede haber una mala interpretación y se puede tergiversar las cosas.

Anexo 9: Propuesta de actividades de prevención para la gestión de riesgo operativo

Filosofía

Visión

Al año 2023 somos reconocidos a nivel nacional e internacional por nuestra autenticidad cooperativa y solidez financiera, comprometida con la transformación social de sus asociados.

Misión

Garantizar educación cooperativa, servicios financieros y complementarios adecuados a las necesidades de nuestros socios, con una organización solidaria y autogestionaria.

Objetivo

- Demostrar mediante estas actividades todos los posibles riesgos a los que está expuesto la cooperativa.
- Mostrar a la entidad financiera las medidas que podrían implementar para reducir o evitar posibles riesgos identificados
- Mediante la implementación de algunas actividades de control lograr reducir el riesgo

Importancia

Las actividades de control para la prevención de riesgos ayudan a verificar cual es el estado actual de la cooperativa en cuanto a los factores principales de riesgos como son los procesos, las personas, la tecnología e información y el ambiente externo.

Es de mucha importancia ya que por cada factor de riesgo encontrado se puede establecer algunas medidas de prevención con la finalidad de que la institución ejecute, para enfrentar situaciones negativas que pueden afectar a parte o toda la institución.

Actividades de prevención y control

Identificación de riesgos	Medidas	Responsables	Actividad de control
Área: Procesos en caja			
1. Evitar la transferencia de dinero entre cajeros para sus necesidades personales y luego reponerlas	Establecer adecuadamente las políticas para el correcto manejo de recursos económicos en caja.	Gerente Consejo de Administración	Verificar que las políticas sean establecidas en un manual y estén, respaldadas por escrito y a su vez aprobadas por el consejo de administración.
	Establecer un supervisor de caja	Jefe de operaciones	Verificar el acta de asignación de supervisor de caja aprobado por el gerente
2. Retiro de dinero de las cuentas de los socios de parte de los cajeros en caso de faltante	El cajero(a) no puede terminar la operación si el jefe de operación no verifica las transacciones del día.	Administrador	Reportar al área de operaciones el faltante de caja y comunicarse con los socios en el mismo momento.
Área: Procesos en Créditos			
3. Pérdida del pagare de un crédito otorgado	El administrador debe realizar un inventario de pagarés de los créditos vigentes en forma mensual.	Administrador Jefe de créditos	El administrador debe emitir un informe mensual del inventario al gerente de créditos de la cooperativa.
4. Otorgar crédito a personas que no tengan capacidad de pago, que no cumplan con las	Establecer políticas de control para asesores de crédito para que realicen inspecciones.	Gerente Jefe de crédito	El administrador y jefe de crédito debe hacer acompañamiento y verificación de los créditos a otorgarse.

garantías y condiciones necesarias	Capacitar a los asesores sobre los procesos de levantamiento de información de campo.	Jefe de Crédito	El jefe de créditos debe reportar el informe y las actividades de las capacitaciones a los asesores.
	Establecer las políticas claras de sanciones para trabajadores que incumplan con dichas políticas de aprobación de crédito.	Gerente Jefe de créditos Administrador	Aplicar el manual de administración de talento humano.
Área: Personal			
5. Contar con personal que tiene antecedentes negativos en otras instituciones	Realizar los debidos filtros y consultas externas mediante llamadas para evitar casos de fraude.	Departamento de talento humano	Realizar seguimiento y control minucioso sobre las labores encomendadas en la entidad.
6. Fraude interno, apropiación de bienes pertenecientes a la entidad	Aplicación del reglamento de sanciones	Gerente Jefe de riesgos	Contar con planes de contingencia y continuidad de negocio para hacer frente a casos que ocurran dentro de la entidad.
Área: Tecnología e Información			
7. Falta de un personal que se encargue de definir, autorizar los accesos y cambio de claves	Contratar un personal que sea responsable, que verifique y controle las claves y accesos de los sistemas de seguridad, para prevenir que personas no autorizadas puedan modificar, leer o borrar información de base de datos	Gerente Responsable de TI Jefe de operaciones	Renovar las claves para accesos y verificar cada cierto tiempo

	Socializar mediante charlas a todo el personal sobre el uso individual de cuentas de usuario, dentro o fuera del trabajo.	Administrador Jefe de riesgos Jefe de operaciones	Utilizar las cámaras de seguridad para vigilar que las redes individuales no registren actividades inusuales o sospechosas.
	Crear contraseñas y claves que no sigan un patrón fácil de predecir	Jefe de operaciones Jefe de riesgos	
8. Colapso del sistema	Contar con otro sistema alternativo o plantillas en Excel para garantizar una atención continua a cada socio.	Gerencia Jefe de Tecnología e Información	Elaborar un cronograma de mantenimiento del hardware
9. Desconocimiento de las responsabilidades y procedimientos para las operaciones de parte del personal que lo ejecuta	El responsable del manejo de los sistemas debe elaborar manuales y reglamentos que contengan las normas, principios y lineamientos que deben ser compartidos al personal que ejecuta.	Personal encargado del manejo del sistema en operaciones	Verificación de la existencia de los manuales, como también mediante en informe sobre las capacitaciones realizadas al personal que ejecuta las operaciones
Área: Eventos Externos			
10. Fallas en el suministro de energía, fraude externo, asalto y robo	Contar con buenos generadores de energía y verificar la correcta operatividad de las cámaras de seguridad. Contar con personal de seguridad	Gerente Consejo de Administración Jefe de personal de seguridad	Monitorear las cámaras de seguridad cada cierto período Capacitar y evaluar al personal de seguridad en temas de riesgo.

Área: General			
11. La cooperativa no cuenta con una unidad de riesgos implementado	Crear un comité de riesgos, conformado por más de 1 miembro	Gerencia Consejo de Administración	Verificar y constatar en un acta sobre la creación de dicha unidad
	Modificar la estructura organizacional como fundamento de las actividades de administración de riesgos	Gerencia Consejo de Administración	Constatar que la estructura organizacional este actualizada
	Establecer políticas por escrito de administración de riesgos acorde a las circunstancias de la cooperativa	Gerencia Consejo de Administración	Verificar que las políticas hayan sido establecidas conforme a los reglamentos
	Involucrar a la gerencia en las actividades de administración de riesgos mediante acuerdo	Gerencia	Verificar que las actas estén firmadas por los involucrados
12. No se cuenta con un plan estratégico y plan de prevención de riesgos actualizado	Delegar la función al área correspondiente para verificar la documentación de gestión y poner en marcha las nuevas propuestas	Gerencia Todo el personal que trabaja	Realizar un acta de compromiso para la culminación de dichos planes los cuales deberán ser compartidos en un tiempo determinado.

Anexo 10: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA O ASUNTO: Gestión Integral de riesgo operativo

OBJETO DE OBSERVACIÓN: Cooperativa Los Andes - Andahuaylas

DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

Si bien la cooperativa los andes es una entidad con alta expansión territorial ya que cuenta con muchas agencias al día de hoy, sin embargo se pudo observar muy de cerca la falta de interés para analizar aspectos de un solo interna como son los documentos de gestión que para el personal es importante conocer de la misma manera la ausencia de charlas sobre gestión de riesgos es algo que no realiza tanto para el área de créditos y operaciones, independientemente a ello las capacitaciones solamente se daban en base a temas ya conocidos como lavado de activos. La ausencia del jefe de riesgos era muy notoria puesto que solo se cuenta con uno, quien acompañado del auditor realizan las supervisiones a las agencias cada cierto tiempo cuando se requiere, estas visitas involucraban la revisión de los documentos de gestión, créditos, arqueo de caja, de el cual considero no es suficiente ya que toda observación al final debe generar sugerencias para mejorar el cual debe ser compartido al personal en su totalidad. Como filosofía de riesgos hasta el momento está desactualizado lo que indica que actualmente se trabaja sin objetivos claros. Se pudo observar además que hay debilidad en sus planes de prevención y el plan estratégico ya que a pesar de contar con ellos no están actualizados ni vigentes. Cabe resaltar que incluso se trabaja con reglamento de casa propuesto hace 8 años por lo tanto es una entidad con un nivel alto a sus riesgos y no poder contrarrestar a tiempo para ello es necesario mejorar las áreas faltantes para impulsar estrategias de mejora.

HORA: 6:00 pm

FECHA: 27-09-19

DISTRITO: Andahuaylas

NOMBRE DEL INVESTIGADOR

Vanesa Spurio Acuña

Anexo 11: Solicitud de autorización a la Cooperativa Los Andes



Andahuaylas, 27 de septiembre de 2019

Ing.
Victor Chati Pérez
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito los Andes Cotarusi Aymaraes
PRESENTE.-

Yo, Vanesa Aparco Arévalo, identificada con DNI N° 70173196, egresada de la carrera profesional de Administración de Empresas, me presento ante usted y expongo:

Que, siendo bachiller en la carrera profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas y con intenciones a obtener el grado de título profesional, me encuentro realizando mi proyecto de tesis titulado "**Gestión integral de riesgo operativo**" en su representada institución, por lo cual quisiera que se me otorgue las facilidades necesarias para realizar los procedimientos de recolección de datos que son a través de cuestionario y entrevista al personal de la agencia Andahuaylas para continuar con el mencionado proyecto.

Dicho tema de investigación fue elegido en la cooperativa los andes, puesto que es una de las instituciones formalizadas en el sector financiero en nuestra provincia de Andahuaylas y uno de los pioneros en nuestra región Apurímac, tanto por la cantidad de socios que acoge así como las tantas agencias que existe en nuestra región de Apurímac y el Perú, por lo tanto es un buen referente al estudio de investigación que se pretende realizar, cabe mencionar que el tema a desarrollar trata sobre gestionar los riesgos lo cual es de suma importancia ya que su crecimiento a nivel de la región lo hace más vulnerable a sufrir eventos negativos si no se conoce los conceptos fundamentales de riesgo.

La investigación indudablemente busca contribuir positivamente en la cooperativa, otorgando información y dando un aporte útil que podrá ser utilizado y revisado por su persona y posteriormente replicado a su personal de acuerdo a las políticas que tiene la cooperativa, por lo tanto, se adjunta a dicho documento un ejemplar de la matriz de consistencia y operacionalización de variables como prueba del estudio de investigación.

Que, con la finalidad de no contravenir con las normativas internas de la cooperativa y no tener problemas futuros por la recolección de datos que se pretende realizar, solicito que se me autorice a través de su persona y el administrador de la agencia Andahuaylas para realizar dicha acción que básicamente busca obtener algunas respuestas a las preguntas establecidas.

Agradeciendo de antemano la atención al presente documento y sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Vanesa Aparco Arévalo
Dni: 70173196

Anexo 12: Base de datos del cuestionario en excel 2013

N°	VARIABLES																	
	Var 1: Gestión integra de riesgo operativo																	
	V1 d1: Ambiente interno							V1 d2: Establecimiento de objetivos					V1d3: Información y comunicación					
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
Persona 1	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	1	5	4	3	3
Persona 2	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4
Persona 3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Persona 4	3	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1
Persona 5	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3
Persona 6	4	3	4	2	4	4	1	3	3	4	4	2	2	2	4	1	2	4
Persona 7	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3
Persona 8	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4
Persona 9	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	1	1	2	3	3	3	2	2
Persona 10	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3	5	2	3	1	2	2	1	3
Persona 11	3	3	1	3	3	5	3	3	2	4	5	3	5	3	5	3	2	4
Persona 12	5	1	5	1	3	5	4	3	2	4	4	3	5	2	5	4	3	3
Persona 13	5	2	4	1	4	4	5	3	2	3	4	2	5	1	3	3	2	4
Persona 14	5	4	4	2	4	5	5	4	2	5	4	2	2	2	3	4	3	4
Persona 15	5	5	3	1	4	5	3	3	1	4	5	1	3	1	2	3	2	2

Persona 16	4	2	1	1	5	5	4	5	1	4	3	1	3	3	5	3	3	4
Persona 17	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
Persona 18	5	2	4	1	3	4	5	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
Persona 19	4	2	4	1	4	5	4	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2
Persona 20	5	1	5	1	3	5	3	2	2	4	4	2	4	2	3	3	2	2
Persona 21	1	1	4	1	3	5	4	3	2	4	4	3	4	3	1	4	2	2
Persona 22	5	3	4	2	4	3	4	2	1	3	5	2	3	4	2	2	2	4
Persona 23	2	3	3	2	5	5	3	2	1	3	4	2	2	2	3	4	2	3
Persona 24	4	2	3	2	4	5	4	3	2	1	4	2	4	2	3	2	3	3
Persona 25	4	2	3	1	3	4	4	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2
Persona 26	4	5	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	5
Persona 27	4	2	4	1	4	4	3	4	1	2	4	2	2	2	4	3	4	4

Anexo 13: Acreditación de reporte de turnitin



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Desarrollo para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

Facultad Ciencias de la Empresa
Escuela Profesional de Administración de Empresas

"Año de la recuperación de la soberanía nacional"

CARTA N° 06-2022-UNAJMA-FCE/FRVD.C.

Señor (s) : Responsable de Grados y Títulos UNAJMA.
DE : Dr. Felipe Rafael Valle Díaz.
Jurado evaluador revisor 1 – Coordinador Examen de Suficiencia - UNAJMA.
ASUNTO : Reporte del sistema anti plagio Turnitin.
ATENCIÓN : Br. Vanesa Aparco Arévalo.
FECHA : 04 de octubre 2022.

Es grato dirigirme hacia usted para manifestar los saludos el presente es para informar sobre el asunto:

Primero: Se aplicó el sistema anti plagio Turnitin el 29.08.2022, el cual presente registro en el sistema.

Segundo: El nivel de similitud general obtenido es 20%, tamaño de archivo 6.4MB, recuento 139 páginas y 31556 palabras, consideraciones de exclusión: material bibliográfico, coincidencia baja menos de 10 palabras, material citado.

Tercero: El reporte fue realizado por el responsable docente Dr. Felipe Rafael Valle Díaz.

Cuarto: Por este reporte y aplicación de software antiplagio, incluida la firma original del revisor, no se cobró ningún derecho al bachiller Vanesa Aparco Arévalo.

Es todo cuanto informar para conocimiento y solicito se habilite en calidad de operador.

Atentamente

.....
Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
Jurado revisor 1 - Examen de Suficiencia.

Anexo 14: Reporte de turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Vanesa Arevalo Aparco-1 Revision-29.08 .2022.docx	Vanesa 1 Revisión Arévalo Aparco

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
31556 Words	169250 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
139 Pages	6.4MB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Aug 29, 2022 11:09 AM GMT-5	Aug 29, 2022 11:22 AM GMT-5

● 20% de similitud general

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

- 20% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Felipe Rafael Torres Diaz
JURADO REVISOR
EDUCACIÓN
EDUCACIÓN SUPERIOR