



¡ POSGRADOS !

Maestría en **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

RPC-SO-30-NO.503-2019

Opción de Titulación:

Artículos profesionales de alto nivel

Tema:

Análisis de la gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros de la ciudad de Quito basada en las normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el período 2021-2023

Autor(es)

Wilson Germánico López Gallardo

Nathaly Elizabeth Galarraga Madril

Director:

Santiago Ramón Valladares Vásquez

QUITO-ECUADOR 2025

Autor(es):



Wilson Germánico López Gallardo Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor Candidato a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana - Sede Quito.
wlopezg2@est.ups.edu.ec



Nathaly Elizabeth Galarraga Madril Ingeniera en Finanzas, Contadora Pública - Auditora Candidato a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana - Sede Quito.
ngalarragam@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Santiago Ramón Valladares Vásquez Ingeniero Bursátil Magíster en Gestión de Calidad y Productividad
svalladares@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2025 © Universidad Politécnica Salesiana. QUITO–ECUADOR –SUDAMÉRICA

Wilson Germánico López Gallardo

Nathaly Elizabeth Galarraga Madril

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE QUITO BASADA EN LAS NORMATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL PERIODO 2021-2023.

DEDICATORIA

A mi padre, Segundo López por su apoyo incondicional y por haberme brindado siempre su total comprensión.

A mi madre, Herminia Gallardo Vargas, cuyo recuerdo y amor perduran como mi mayor estímulo de vida.

A mi esposa, Paulina Sanmartín, por su amor incondicional y su apoyo constante.

Wilson

A mis padres por siempre guiar mi camino con sus consejos.

A mi hijo que con su alegría y paciencia me motivó a seguir adelante y completar este sueño profesional.

A mis seres queridos gracias por su incondicional apoyo y amor durante toda esta travesía.

Nathaly

AGRADECIMIENTO

A mis amados hijos, Camila y Santiago, por ser mi mayor inspiración y motivación. A mi querida esposa, Paulina Sanmartín, por su inquebrantable apoyo y paciencia, su aliento constante fue fundamental para la culminación de este proyecto. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

A mi mentor, el Ing. Santiago Ramón Valladares, por su invaluable conocimiento, guía y dedicación, pilares fundamentales en el desarrollo de esta investigación.

A mis compañeros, por su constante ayuda y colaboración a lo largo de este camino académico.

Wilson

La perseverancia, el anhelo de alcanzar una meta propuesta me motiva a exaltar mi corazón y llenarlo de satisfacción para poder expresarles a mis padres, hijos y queridos familiares “objetivo cumplido”, este proyecto está dedicado a ustedes, mi profundo agradecimiento porque siempre creyeron en mí y estuvieron presentes para sacarme adelante con sus sabios consejos y encomendándome día a día, noche a noche, mediante sus tiernas oraciones hacia Dios. Mil palabras no bastarían para agradecerles, su apoyo, comprensión y sus ejemplos dignos de superación y entrega, que felicidad y cuanto agradezco a Dios por tenerlos junto a mí.

Agradezco a nuestro mentor el Ingeniero Santiago Ramón Valladares por su guía y los conocimientos impartidos para culminar este logro.

A todos ustedes, muchas gracias.

Nathaly

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
1. Introducción.....	10
2. Determinación del Problema	11
3. Marco teórico referencial.....	12
3.1 Gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros	16
3.1.1 Gestión de riesgos operativos	17
3.1.2 Formas de identificar los riesgos.....	18
3.1.3 Tipos de riesgos.....	18
3.1.4 Metodología de identificación del riesgo operativo	20
3.2 Normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria....	22
3.2.1 Normativas de cumplimiento obligatorio	23
3.2.2 Supervisión y control normativo.....	26
3.2.3 Procedimiento de supervisión, auditoría y sanciones.....	27
3.2.4 Planes de mejora y capacitación	28
4. Materiales y metodología	29
5. Resultados y discusión	33
6. Conclusiones	40
Anexos	47

Índice de Figuras

Figura 1 Cantidad de investigaciones sobre riesgo operativo por año.....	15
Figura 2 Productividad por países	16
Figura 3 Metodología para la gestión de riesgos.....	20
Figura 4 Mapa de riesgo	21
Figura 5 Normativas y leyes emitidas por la SEPS para el seguimiento al riesgo operativo	24
Figura 6 Ciclo de control.....	26
Figura 7 Estadístico de fiabilidad.....	32
Figura 8 Prueba de normalidad por dimensiones y variables	32
Figura 9 Correlación entre gestión de riesgos operativos y normativas de la SEPS.....	33

Índice de Tablas

Tabla 1 Tipos de riesgos operativos.....	19
Tabla 2 Matriz instrumental.....	30
Tabla 3 Descriptivos por dimensiones y factores de la variable Gestión de riesgos operativos.....	33
Tabla 4 Descriptivos por dimensiones y factores de la variable Normativas de la SEPS	35
Tabla 5 Matriz de riesgo operativo.....	39
Tabla 6 Plan de acción para eventos de riesgos operativos	40

Índice de Anexos

Anexo 1 Relación de las Cooperativas de transporte de pasajeros	47
Anexo 2 Encuesta aplicada	50

Análisis de la gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros de la ciudad de Quito basada en las normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el período 2021-2023

Autor(es)

Wilson Germánico López Gallardo

Nathaly Elizabeth Galarraga Madril

Resumen

Las actividades de transportación de pasajeros en Ecuador han crecido hacia el cooperativismo, por consiguiente, el estudio se sustenta en analizar la gestión de los riesgos operacionales en las cooperativas de transporte de pasajeros en Quito basada en las normativas de la SEPS en el período 2021-2023; además posibilita comprobar los riesgos operativos con más incidencia en las organizaciones y el diseño de la matriz de riesgo. La investigación tiene un alcance descriptivo y emplea el método analítico-inductivo, donde se observan los factores de riesgos que tienen mayor impacto y se llegan a conclusiones; utiliza el método cualitativo en la revisión de literatura, entrevistas a expertos, análisis de información normativa y el método cuantitativo en la confección, aplicación y evaluación de la encuesta. La información es captada mediante las fuentes primarias con la aplicación de las encuestas a los cooperativistas y el uso del catastro publicado en el sitio de la SEPS. Con los resultados de la encuesta se confecciona la matriz de riesgo en las cooperativas, donde se obtiene que 2 eventos son de alto riesgo, 2 eventos se consideran como riesgo medio y como bajo riesgo 1 evento, por tanto, para los eventos de riesgo bajo, no es preciso en este momento realizar alguna medida de control, pudiendo ser incorporadas las medidas como parte de las decisiones operativas de la organización.

Palabras clave:

Riesgos operativos, cooperativas de transporte de pasajeros, matriz de riesgo.

Abstract

Passenger transportation activities in Ecuador have grown towards cooperativism, therefore, the study is constructed on analyzing the management of operational risks in passenger transport cooperatives in Quito based on SEPS regulations in the period 2021-2023; it also allows to verify the operational risks with the extreme impact and the design of the risk matrix. The investigate has a descriptive scope and uses the analytical-inductive method, where the risk factors that have a high impact are observed and conclusions are reached; It uses the qualitative method in the literature review, interviews with experts, analysis of normative information and the quantitative method in the preparation, application and analysis of the survey. The information is captured through primary sources with the application of surveys to cooperative members and the use of the cadastre on the SEPS website. With the questionnaire results, the risk matrix in cooperatives is prepared, where it is obtained that 2 events are high risk, 2 events are considered as medium risk and 1 event as low risk, therefore, for low risk events, it is not necessary at the moment to carry out any control measure, the measures may be incorporated as part of the administration's operational decisions.

Keywords:

Operational risks, passenger transport cooperatives, risk matrix.

1. Introducción

Las organizaciones en la actualidad trazan sus estrategias, debido a que están sujetas a diversos problemas administrativos que generan riesgos operativos, es importante un eficiente control interno el cual determina hallazgos administrativos, financieros y legales; logrando mediante la determinación y minimización del riesgo operativo generar beneficios monetarios y económicos en las entidades.

La evaluación de los riesgos en las empresas, es el momento que hace posible determinar cuál es el riesgo, la estimación de la magnitud y las medidas de mitigación de ser necesario; permitiendo a los decisores de las organizaciones trazar las medidas de seguridad.

Las Pymes en el país tienen que enfrentar problemas internos y al entorno externo con dificultades e incertidumbre; entre los retos y dificultades a los que se tienen que enfrentar están el empleo y la informalidad, la inclusión financiera y la tecnología e innovación. Debiendo promover el incremento de las capacidades del capital humano a través de programas diversos que abarquen los procesos para el crecimiento de las empresas y diversificar los productos y servicios existentes que poseen un aporte a la economía nacional.

En Ecuador el cooperativismo es heterogéneo, está dividido en un sector no financiero y financiero, donde en el financiero el volumen de activos, alcanza del producto interno bruto un 15% y del 18% de los activos del sistema financiero nacional. Los autores Fernández et al. (2023) explican que en la última década las cooperativas no financieras han crecido en un 3.7% y el índice de fracaso para las financieras es superior al 50%. Encontrándose en las cooperativas no financieras el sector del transporte con la mayor presencia.

En el caso de las organizaciones que se especializan en la transportación de pasajeros son administradas de una forma tradicional sin orientarse de una manera más técnica y profesional, exponiéndose a los riesgos operativos. Encontrando dentro de las principales problemáticas: que las estructuras y funciones no están relacionados con la esencia del desarrollo

de las cooperativas; incoherentes estrategias; desconocimiento de los principios del cooperativismo; falta de capacitación y formación de los cooperativistas; poca participación de los socios en la confección y aprobación de planes y presupuestos, falta de transparencia y control interno.

De manera en general, analizando este contexto, no existen análisis específicos disponibles en base de datos y tampoco investigaciones documentadas en las cooperativas no financieras. Este artículo se sustenta en el estudio de los riesgos operativos que incurren en el ejercicio de las cooperativas que se dedican a la transportación de pasajeros.

El estudio posee como objetivo el analizar la gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros en Quito basada en las normativas de la SEPS en el período 2021 -2023. Para alcanzar el objetivo principal, se trazan los objetivos específicos siguientes:

- Explicar teóricamente los conceptos de gestión de riesgos operativos y cooperativas de transporte de pasajeros.
- Identificar los riesgos operativos de mayor impacto en el cumplimiento de las normativas de las cooperativas de transporte de pasajeros de la ciudad de Quito.
- Comprobar si las cooperativas de transporte de pasajeros manejan la gestión de riesgo de acuerdo a las normativas del SEPS.

Mediante estos objetivos, se busca conocer y comprender los riesgos operacionales en estas entidades de transportación de pasajeros, para proporcionar en la práctica recomendaciones acerca de una correcta gestión; contribuyendo a incrementar la competitividad en este sector en Ecuador.

2. Determinación del Problema

La gestión de las cooperativas de transportación de pasajeros en Ecuador presenta diversos desafíos y dificultades que son de vital importancia su atención y tratamiento; por la

existencia de varios factores que de manera negativa afectan la capacidad de una dirección correcta del capital humano, los recursos económicos y financieros.

Las cooperativas ecuatorianas presentan dificultades en la evaluación de los riesgos de operaciones en cuanto al cumplimiento de las normativas de la SEPS relacionado con diferentes factores humanos, tecnológicos y legales.

Estas fisuras en la atención al cumplimiento de las normativas han permitido el surgimiento de brechas en el perfeccionamiento de las entidades en el sector; donde la problemática central de este estudio está motivada en poder conocer los riesgos operativos de mayor influencia en los servicios que se prestan, la reducción de los riesgos y elevar la competitividad.

3. Marco teórico referencial

El análisis del estudio de los riesgos operativos se fundamenta mediante la literatura de diferentes autores. En el caso específico de Palacios y Ferrín (2022) centran su estudio en determinar los orígenes del peligro que distorsionan en el sector los procesos relacionados con: la infraestructura, el ingenio humano y el medio ambiente. Emplean un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo y descriptivo, a través de una encuesta que aplica a depósitos aduaneros que se encuentran en el puerto de Manta que emplea una escala de Likert. Obteniendo como resultados que en las empresas aduaneras entregan un buen servicio; se evalúan diferentes componentes como la infraestructura, el marco legal, la información y el capital humano. Se concluye que requieren acciones correctivas y estratégicas para la operacionalización de los procesos.

La investigación de los autores Flores y Chavez (2020) se refieren a la aplicación en una Pyme de un modelo para la gestión de los riesgos. Se basaron en el estándar ISO y la metodología MAGERIT; así como las circulares de la SBS. Como consecuencia de la exploración, se comprobó que el modelo se orientara a los activos de TI y procesos que están en manos de vendedores. Se determinó que el modelo es práctico, permitiendo ampliar en un 86.49% el nivel

de madurez respecto a la seguridad TI y la gestión de peligros y disminuir en un 79.46% el nivel de riesgo.

En esta línea los autores León y Murillo (2021) en su estudio centran su objetivo en comprobar la debilidad de los indicadores monetarios en periodo de la pandemia en las cooperativas. El hallazgo está en el estudio de indicadores para presentar los riesgos operativos, liquidez y mercado y las conclusiones se centran en proponer estrategias, y prácticas para mitigar los riesgos.

También el autor Sáenz (2021) en su estudio evalúa la matriz de control y riesgos en la auditoría para las entidades; establecen la relación causa-efecto de las variables. Concluyen que la utilización de esta matriz durante la fase de planeación permite un conocimiento de la organización que se auditará, permitiendo conocer los posibles riesgos que afecten desarrollo de la empresa y las finanzas.

En su estudio Puente et al. (2023) buscan determinar las estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. en el análisis de los riesgos operativos se efectuaron entrevistas al personal ejecutivo de la institución y una investigación bibliográfica en el estudio. Concluyen con la presentación de las estrategias para aminorar los riesgos operativos y fragmentan los factores en procesos y personas. Como resultado en cada estrategia, se presentan los recursos, medios de verificación, las actividades y los responsables.

En el caso de Zabala (2022) aborda en sus investigaciones los componentes para implementar instrumentos que analizan los riesgos que existen en las estructuras, donde se desarrolle una fase de identificación del tipo de actividad económica que la organización desarrolla, como pilar para determinar las estrategias que prevengan los riesgos y reduzcan el impacto. Concluye que es oportuno la ejecución de normas como es el caso de la ISO 31000:2018, porque se orienta en crear y resguardar el valor de las compañías.

En un estudio reciente en las empresas de Latinoamérica en el año 2022 acerca de los riesgos, según explica Pirani (2022), que realizó la encuesta a 539 personas con diferentes

cargos y pertenecientes a países como México, Colombia, Chile, Perú, Guatemala, Venezuela, Bolivia y Ecuador; donde se analizó la ausencia de cultura en el conducción de los riesgos, el acatamiento de todo lo normativo como principal riesgo y los cambios regulatorios. Concluye que las medidas y estrategias de mitigación deben encaminarse a los riesgos prioritarios en la región como: la ciberseguridad, el cumplimiento normativo, el cambio regulatorio, la continuidad de negocio, los delitos financieros y los riesgos de terceros.

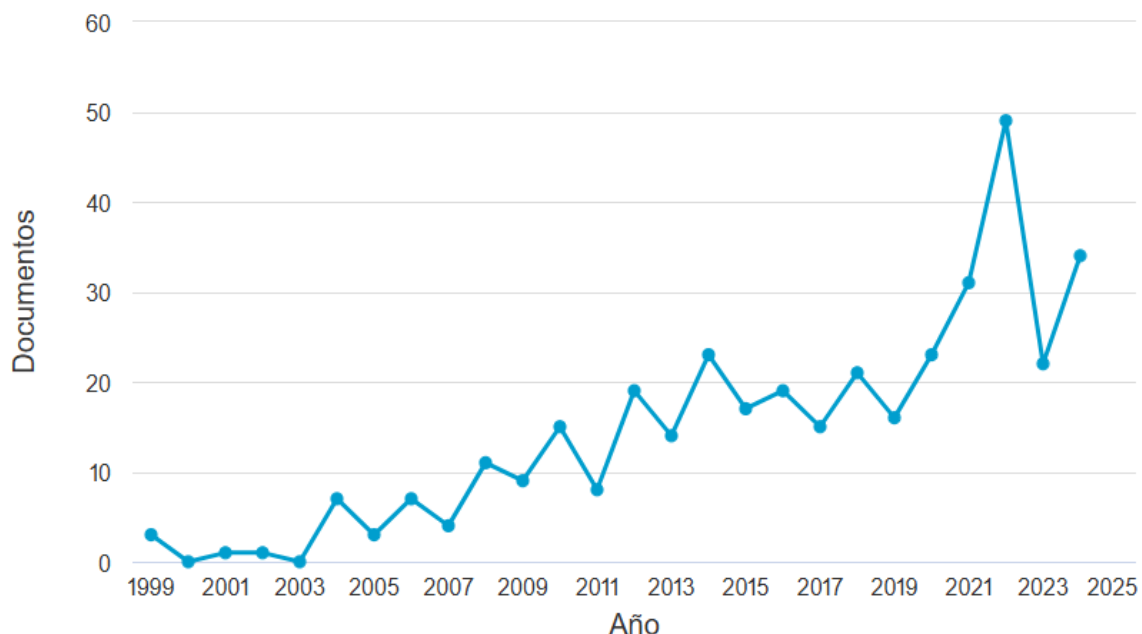
Para Carrera et al. (2021) en su estudio las cooperativas se hallan vulnerables a los riesgos, desarrollando y aplicando una metodología, partiendo de las variables del mercado para determinar y evaluar el riesgo. El estudio posee un alcance descriptivo con un enfoque cuantitativo con la finalidad de aplicar en una COOPAC la gestión de riesgos en el espacio de mercado. Desarrollaron una guía donde se listan varias herramientas que posibilitan la tipificación y revisión del riesgo. Se identificó el riesgo cambiario como riesgo de mercado que tiene un alto impacto sobre las prácticas de la compañía, debido a que la utilidad o pérdida por diferencia en el cambio impactaron potentemente los valores de la entidad.

Se identificó el riesgo cambiario como riesgo de mercado que tiene el mayor impacto sobre el desempeño de la compañía, dado que la utilidad o pérdida por diferencia de cambio impactó fuertemente los resultados de la compañía en los últimos años. Eso se debe principalmente a una posición global de sobrecompra que está excediendo el 50% del patrimonio efectivo de la COOPAC.

Dvorsky et al. (2021) estudia que en la República Checa se han desarrollado disímiles estudios con la intención de conocer sobre los riesgos en las diversas organizaciones y su avance en los países, haciendo un análisis del contexto del riesgo empresarial en 454 entidades financieras; se llevó a cabo una investigación empírica mediante cuestionarios en línea desarrollando las encuestas para conocer sus criterios sobre este riesgo operacional. Los resultados del estudio constituyen las estrategias y políticas de desarrollo que buscan el apoyo y el desarrollo de las PYME.

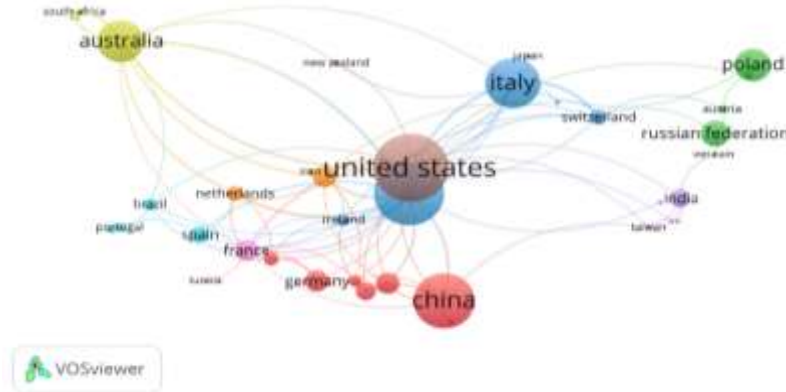
Para adquirir los elementos necesarios acerca de la evolución de la investigación del riesgo operativo, se utilizó el gestor bibliográfico Vosviewer, donde se aprecia un incremento de la cantidad de investigaciones a partir del año 1999, como se enseña en la figura 1, siendo los años 2022 y 2024 con la más alta producción con 49 y 34 documentos.

Figura 1 Cantidad de investigaciones sobre riesgo operativo por año



Nota. Procesamiento de la cantidad de investigaciones sobre riesgo operativo por año con el software Vosviewer.

Para las palabras claves basadas en 372 documentos de Scopus, que muestran que las palabras riesgos operativos y cooperativas de transportación de pasajeros, son conceptos importantes en la investigación científica. Estos estudios se identifican en 25 países como se modela en la figura 2, con 41 documentos encontrándose Reino Unido y el país de Estados Unidos con 44 documentos siendo estos los países con la más alta producción. Respecto a los temas analizados y su impacto en el caso de Italia cuenta con 2043 citaciones y con 1987 citaciones aparece Reino Unido.

Figura 2 Productividad por países

Nota. Procesamiento de la productividad por países con el software Vosviewer.

3.1 Gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros

La gestión de los riesgos es trascendental debido a que radica los incidentes que afectan variados objetivos de la empresa, donde se manejan de una forma diferente para lograr determinar los riesgos de la organización según Flores (2021). Se encuentran estrechamente relacionados con los objetivos operativos según explican Sablón et al., (2022) son fundamentales en la estimación de los riesgos para preservar los activos de las empresas y el personal, pudiendo tomar las medidas para mitigar los riesgos.

El autor Martín (2023) plantea que es un elemento trascendental en la labor diaria de las entidades, previniendo de pérdidas y protegiendo la reputación de estas; a través de elevar la eficiencia de los procesos y cumplimiento de las regulaciones establecidas. Además, Perezagua (2024) explica que las decisiones que se desarrollan en las cooperativas, es esencial el análisis del riesgo porque permite advertir de la ocurrencia de pérdidas financieras, perjuicios y otras consecuencias expuesto por; partiendo de la identificación con antelación por parte de la empresa del plan de contingencia y disminución del impacto.

Para el perfeccionamiento de las cooperativas se debe considerar un manual propiamente elaborado para evitar la presencia de los riesgos o planes de acciones que posibiliten la mitigación y lograr los objetivos de la entidad según Fernández (2021).

3.1.1 Gestión de riesgos operativos

En el siglo XX es que se aborda inicialmente la existencia de los riesgos con el tema de los seguros explica Tamayo et al. (2020); donde las innovaciones técnicas en el sector de la energía, los materiales, la comunicación y el transporte generaron nuevos riesgos incrementándose su diversidad y el nivel. Las empresas comienzan a detectar circunstancias como el riesgo y la incertidumbre al finalizar la Segunda Guerra Mundial según plantea Rodríguez (2022), debido a esto comienza la necesidad de tener una vigilancia sobre los cambios que se producen con el propósito de responder ante estas situaciones y para la protección de los recursos.

El autor Sarmiento (2020) explica que ha existido una evolución en estos años debido a que se ha convertido en una herramienta, cambiando de acuerdo al entorno y a los resultados alcanzados. Se comienza abordar este tema desde el siglo XVII donde se menciona el riesgo con los primeros aseguradores. Para los años noventa se amplía el término y se incluye como parte de los objetivos estratégicos y luego de la crisis financiera del 2000 existe una evolución hacia una metodología de buenas prácticas.

La evolución de la gestión de riesgo profundiza Zabala (2022) que está asociado a la expresión de riesgo al peligro necesidad de advertir alguna situación que ocurra; cambiando su definición e interpretaciones en diferentes momentos; debido a que el riesgo cambia por los nuevos desafíos y factores para incrementar las técnicas de control y mitigación.

La gestión de riesgo expresa Guerrero et al. (2020) son un grupo de aspectos de control que hacen posible encauzar la caracterización de las oportunidades para el desempeño de las ocupaciones y la satisfacción de las partes. Se traduce en la confección de medidas para disminuir los efectos que provocan los riesgos; su divulgación posibilita la disminución de los gerentes oportunistas plantea Alsulami (2024).

3.1.2 Formas de identificar los riesgos

Para identificar los riesgos la SEPS propone clasificar los procesos, actividades y tareas, evaluar las fuentes de riesgo teniendo en cuenta la magnitud potencial de fuentes e impactos, determinar la clasificación y mapeo de los procesos, revisar los controles existentes y finalmente realizar una evaluación de los riesgos. En este apartado Bonet et al. (2021) y Hudáková et al. (2023) plantean que con la clasificación de los procesos se puedan evaluar los riesgos o fallas que se producen, las causas y acontecimientos.

De igual forma Paredes (2023) expresa que hay que analizar en las entidades los diferentes procesos, la utilización del factor tecnológico y los sucesos externos para determinar los riesgos; y para García (2020) comenta que es la posibilidad con las que ocurran pérdidas por eventos ocasionados por personas, fallas en el aspecto tecnológico y los procesos. Para las diferentes actividades económicas existe el riesgo operacional, los autores López y Espinosa (2021) plantean que proviene de las disposiciones que en las organizaciones se asumen en los diferentes procesos como la producción, precios o distribución por lo que es necesario la observación y visualización para la identificación de estos riesgos o peligros.

3.1.3 Tipos de riesgos

Dentro de los principales factores causantes del riesgo operativo según el autor Sánchez (2020), podemos encontrar diversas causas como las de origen interno que no son más que los propios riesgos de la organización; las de origen externo debido a que cualquier entidad puede ser afectada por el contexto en el que se opere; los recursos humanos que están condicionadas por el desempeño y acciones de las personas y el desarrollo tecnológico en este mundo de globalización.

Los investigadores Boyar et al. (2024) explican que existen diferentes factores que afectan a las organizaciones y que provocan riesgos como son los desastres naturales, las fallas en los sistemas tecnológicos, errores, recursos humanos y fraudes pudiendo ser de origen interno o

externo. En este contexto se pueden abordar los factores que ocasionan los riesgos como los eventos externos, las tecnologías y el personal planteados por Guillén Paredes (2020), donde la identificación de estos eventos posibilita evitar impactos en el aspecto financiero y la separación de las funciones.

Dentro de los principales riesgos operativos para Domínguez (2023) se encuentran fraudes externos o internos, malas prácticas de empleo y seguridad social, fallas en el sistema, en la gestión y cumplimiento de los procesos y daños a los activos fijos. Afirman Vahos et al., (2021) que son varias las clases de riesgos operativos que existen así como: el fraude interno con robos o sobornos por parte de los empleados; el fraude externo con falsificaciones por personal externo; las fallas tecnológicas con los sistemas de cómputos; los problemas en los procesos; daños a activos materiales; infracción de las relaciones profesionales y deficiencias en la seguridad en el espacio de trabajo.

Existen diferentes tipologías de riesgos operativos, que en la tabla 1 están ejemplificados que afectan los procesos según Álvarez (2023):

Tabla 1 *Tipos de riesgos operativos*

Riesgos operativos	Concepto
Fraude interno	La ocurrencia de sobornos, robos, que involucran al personal y el incumpliendo las políticas diseñadas.
Fraude externo	Se presentan por las falsificaciones, malversaciones, fraudes y agresiones informáticas de individuos externos a la organización.
Malas prácticas de seguridad laboral y empleo	Pérdidas por fisuras en convenios, acuerdos de seguridad y por compensaciones.
Prácticas impropias con clientes, productos o negocios	Por prácticas inadecuadas en la información que se proporciona de los servicios y productos o daño moral a los consumidores y compradores.
Daños activos físicos	Es ocasionado por un evento externo o desastre natural como terremotos, incendios o actos terroristas.
Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	Son provocados estos riesgos por fallas informáticas o por caída de los sistemas.
Fallos en la ejecución y gestión de los procesos	Problemas con el registro de clientes y proveedores, en la gestión de cuentas y transacciones.

Nota. Tipos de riesgos operativos, obtenido de Álvarez (2023)

3.1.4 Metodología de identificación del riesgo operativo

En las organizaciones a medida que afrontan incertidumbres, las metodologías de identificación de riesgo han crecido exponencialmente según explica Jain (2024), las cuales traen varias soluciones para cooperar en la caracterización, el análisis y mitigar los posibles riesgos que debilitan las operaciones de las empresas.

Se exponen los pasos a seguir para estudio de los riesgos operativos propuestos por la SEPS:

Figura 3 Metodología para la gestión de riesgos

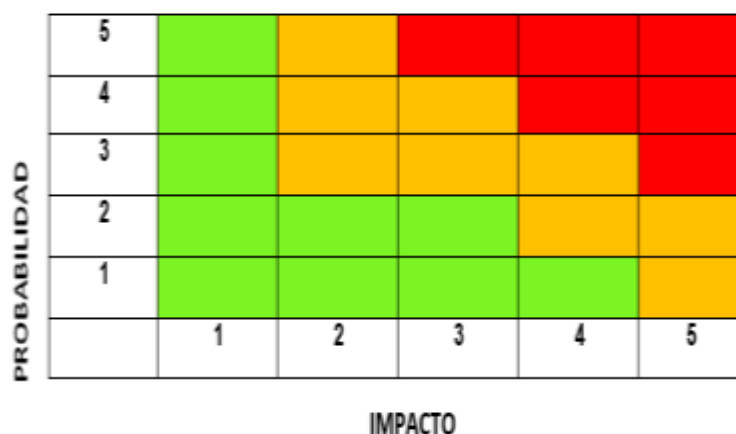


Nota. Se muestra la metodología de la gestión del riesgo, obtenido de SEPS (2022).

Como primer paso establecer el contexto a que están sometidas las organizaciones y en un segundo paso la identificación de los riesgos a través de la observación directa y las preguntas a los trabajadores como plantea Álvarez (2023).

En el tercer paso el análisis del riesgo mediante el mapa de riesgo que como explican los autores Valencia y Narváez (2021) que es una herramienta gráfica que hace posible la personalización, estimación y gestión de los riesgos potenciales que perturban un proyecto; pudiendo apreciar el impacto de la ocurrencia que podrían tener como aparece posteriormente:

Figura 4 Mapa de riesgo



Nota. Se muestra el mapa de riesgo, obtenido de Álvarez (2023)

Para Álvarez (2023) los mapas de riesgo están constituido por un gráfico en el cual en el eje Y muestra con que probabilidad puede ocurrir el riesgo y en el eje X está representado por el impacto, son ubicados por cuadrantes en las gráfica los riesgos, es de color rojo cuando se determina que el impacto es mayor, el cuadrante de color verde es el de menor impacto y probabilidad es la zona controlada y el que aparece en un color amarillo está un nivel intermedio que necesita atención y tomar y ejecutar planes de actuación preventivos.

En la realización de la matriz de riesgo según explica Londoño (2020), se tienen en cuenta la escala de gravedad, la cual calcula que tanto serán graves las consecuencias del riesgo; en la escala de gravedad posee cinco niveles.

- Insignificante (1): mínimas consecuencias generan el riesgo si ocurre.
- Menor (2): con facilidad se gestionan las consecuencias del riesgo.
- Moderada (3): tardarán en mitigarse los efectos del riesgo.
- Importante (4): causan daños en un largo plazo la consecuencia de los riesgos.
- Catastrófica (5): son perjudiciales los resultados de este riesgo.

Posteriormente se identifican las escalas de probabilidad, la misma determina la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.

- Muy probable (5): seguridad en que sucederá en un cierto instante el riesgo.

- Probable (4): alta posibilidad de que suceda el riesgo
- Posible (3): puede acontecer o no el riesgo.
- No es probable (2): elevada posibilidad que no acontezca.
- Muy improbable (1): mínima posibilidad de no ocurrencia.

En el cuarto paso evaluar el riesgo en función de la probabilidad de que pueda ocurrir y la gravedad potencial del daño resultante de los mismos. Permitiendo la clasificación del impacto del riesgo que se codifica de 1 al 25 en una escala y por color rojo, amarillo y verde.

- Bajo (1-6): los riesgos son bajos y por lo general no suceden, si sucedieran las consecuencias son mínimas para las empresas o los proyectos; por tanto, se etiquetan de prioridad baja.
- Medio (7-12): los riesgos que se clasifican de medio, son molestos y pueden ocasionar contratiempos en los proyectos empresariales; tomando las medidas para prevenir y luego mitigar en las etapas de planificación de los procesos, trazarán las vías para que los objetivos sean cumplidos; no deben ser ignorados, pero tampoco concentrar todos los esfuerzos.
- Alto (13-25): son clasificados como alto riesgo los eventos, que hay que tomarlos en cuenta en la etapa de planificación, pudiendo ocasionar el descarrilamiento de los proyectos; por la probabilidad que tienen estos riesgos de ocurrencia y de generar graves consecuencias.

En el quinto paso al terminar la valoración de cada uno de los riesgos, se propone el plan de acción con las medidas precisas para el control de los riesgos y su mitigación.

3.2 Normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el año 1945 inicia la constitución de las incipientes cooperativas dedicadas a la transportación en Quito, posteriormente en 1949 se constituyó al primer sindicato de choferes profesionales. Desde este momento las cooperativas fueron reguladas, en un primer momento a

nivel nacional por la Dirección de Cooperativas y en estos momentos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) según explican Romero et al. (2020).

El Ministerio para atender las Obras Públicas fue instituido en el mandato del Dr. Isidro Ayora, que asumió dentro de sus diversas ocupaciones, el financiamiento y construcción de las obras consideradas públicas, la atención de las tareas locales, el impulso de las ramas del comercio y el desarrollo del transporte vial terrestre.

El Eco. Rafael Correa, presidente del país, efectúa la emisión del Decreto Ejecutivo 053, el 15 de enero del 2007, donde realiza cambios en las estructuras del estado, creando con cuatro Subsecretarías para el Ministerio para la atención del Transporte y las Obras Públicas según explican los autores González et al. (2020).

Entra en vigor en el 2008, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, en el año 2011 se produce una reforma, donde ocurre la creación de la Agencia Nacional de Regulación de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial. Con la entrada en vigor de esta ley, se determinan los escenarios del transporte y con esto los mecanismos para la constitución de las cooperativas a través del registro en la SEPS; en donde se encuentran oficializadas las cooperativas existentes. En este contexto, las cooperativas se encuentran sujetas a permisos de funcionamiento y licencias emitidos por la ANT para que los servicios que se brinden sean de manera legal y garanticen la seguridad de los pasajeros.

Ha ocurrido un cambio importante a partir del 2012 con la creación de la SEPS, como institución para la supervisión y control; unificando las informaciones de todas las cooperativas según plantea la autora Jácome (2021); llegando a registrarse más de 300 cooperativas hasta el año 2023, existiendo información de 275 organizaciones activas en el sector transportista.

3.2.1 Normativas de cumplimiento obligatorio

Las normativas que reglamentan las cooperativas en Ecuador, están contenidas en diversos cuerpos legales, constituyendo la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) siendo la primordial, recogida con fecha 10 de mayo del 2011 con número 444 y posteriormente

modificada el 23 de octubre de 2018 según plantea Herrera (2021). En la puesta en práctica y regulación de la ley, está además el registro de número 648, de fecha 27 de febrero del 2012 como suplemento, donde se expiden los reglamentos LOEPS, y el 22 de marzo del 2018 es reformada.

Existen varias instituciones facultadas para emitir normas suplementarias a estas leyes, como se encuentra la Junta para la Política y la Regulación Monetaria y Financiera y la SEPS. Estas leyes que se mencionan anteriormente reglamentan el funcionamiento de la economía del país, incluyendo el sector cooperativo.

Partiendo de las regulaciones generales, las cooperativas establecen sus normas de funcionamiento, los derechos de los socios, los deberes de los cooperativistas y los componentes de toma de decisiones a través de su estatuto y reglamento interno. De acuerdo a LOEPS, el Reglamento General de la LOEPS y las normativas emitidas por la SEPS se basan para hacer el seguimiento del riesgo operativo:

Figura 5 Normativas y leyes emitidas por la SEPS para el seguimiento al riesgo operativo

Leyes / Norma	Artículos y Nombre	Fecha
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	<p data-bbox="500 1110 786 1142">"Art. 167.-Obligaciones-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 1144 1219 1209">a. Ejercer las actividades detalladas en el objeto social del Estatuto de la organización <li data-bbox="500 1211 1219 1241">b. Mantener el fondo o capital social mínimo autorizado <li data-bbox="500 1243 1219 1308">c. Convocar a Asamblea General en el tiempo y forma que establezca el Estatuto social de la organización <li data-bbox="500 1310 1219 1407">d. Respetar el ejercicio de los cargos directivos únicamente por el tiempo establecido en el Estatuto social <li data-bbox="500 1409 1219 1474">e. Dar todas las facilidades para que los órganos de control y regulación cumplan sus funciones <li data-bbox="500 1476 1219 1541">f. Llevar un registro de todos los integrantes de la organización, archivos y registros de las actas <li data-bbox="500 1543 1219 1604">g. Llevar la contabilidad actualizada de conformidad con el Catálogo Único de Cuentas" 	2011

<p>Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Decreto 1061)</p>	<p>“Art. 28.- Asamblea general. - La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa.</p> <p>Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general. - Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones 2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia 3. Remover a los miembros de los consejos de administración y vigilancia con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de la mitad más uno de sus integrantes; previo debido proceso garantizado en la normativa interna de la entidad 4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia 5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión implica el inicio de un procedimiento interno para la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea 6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración” 	<p>2012</p>
<p>SEPS-IGT-IGS-INSOEPS-2020-018</p>	<p>“Norma general para la adecuación de estatutos sociales de las asociaciones, cooperativas y organismos de integración representativa de la EPS bajo control de la SEPS”.</p>	<p>17/09/2020</p>
<p>SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2020-0671</p>	<p>“Norma de control que contiene el procedimiento para la declaratoria de inactividad de las organizaciones de la EPS sujetas al control de la SEPS”.</p>	<p>20/10/2020</p>
<p>SEPS-IGT-INSOEPS-INGINT-2021-0493</p>	<p>“Norma de control para la aplicación de sanciones para personas y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria”.</p>	<p>11/08/2021</p>
<p>SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0661</p>	<p>“Norma de Control que Regula la Intervención de las Cooperativas y Liquidación de las Organizaciones de la EPS y la Calificación de Interventores y Liquidadores”.</p>	<p>12/10/2021</p>
<p>SEPS-IGT-IGS-INR-INSEPS-INGINT-2022-0064</p>	<p>“Norma de control para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las organizaciones de la EPS”.</p>	<p>01/02/2022</p>
<p>SEPS-IGT-INR-INGINT-2022-0099</p>	<p>“Norma general de control para la presentación del informe de auditoría externa y contratación de auditores externos de las organizaciones de la EPS”.</p>	<p>28/03/2022</p>

Nota. Normativas y leyes para el sector de la EPS, obtenido de SEPS (2022)

3.2.2 Supervisión y control normativo

El modelo de supervisión integral a los entes del sector cooperativo tiene como propósito principal recolectar las informaciones y datos para la supervisión y control de forma planeada a tendiendo a las estrategias y mecanismos, para alcanzar el cumplimiento normativo y la gestión de las organizaciones. Posibilita determinar las acciones correspondientes y el seguimiento para el fortalecimiento y la autogestión. A continuación, se expone el ciclo de control empleado por la SEPS.

Figura 6 *Ciclo de control*



Nota. Elaborado por la SEPS (2022)

Este ciclo se orienta en la supervisión del funcionamiento del sector como herramienta a los socios, asociados y órganos directivos, para cumplir con las normativas vigentes y superar los peligros y problemas de sus entidades. Por lo que permanentemente la SEPS está en los procesos de mejoras de los mecanismos de supervisión.

Los mecanismos de supervisión y control están establecidos por la Intendencia Nacional de Supervisión a Organizaciones de la EPS. Los mecanismos que se están desarrollando actualmente son: Mecanismo de supervisión y auditoría, prevención y vigilancia, y estrategias de diagnóstico situacional, inspección, auditoría integral y examen especial.

3.2.3 Procedimiento de supervisión, auditoría y sanciones

El proceso de supervisión es responsabilidad de la Intendencia Nacional de Riesgos, se inicia con el Plan Anual de Control (PAC) y con la coordinación de la Intendencia Nacional de Supervisión a Organizaciones, donde recogen en el plan las organizaciones que serán objeto a supervisión y control, y establece las estrategias a aplicar conforme al Manual de procesos basado en los riesgos para las entidades de la EPS.

El 31 de enero 2022 se estableció los estatutos orgánicos de la gestión para los procesos de la SEPS, donde se establece la estrategia para procesos de control, la supervisión in situ, y procedimientos ordinarios y sancionatorios en el ámbito nacional. Dentro de las premisas para la supervisión de los entes de la EPS se diseñaron instrumentos de investigación y normativos para la optimización de los procesos en las entidades como:

- Actualización de los procedimientos de inactividad V.03, de Estrategia de Diagnóstico Situacional V.04 y del cuestionario SEC.
- Guía metodológica para la determinación del error tolerable.
- Reajuste al formato diseñado para el plan de trabajo en el diagnóstico situacional.

El sistema de auditoría de la SEPS está establecido en diferentes normativas que muestran los procedimientos a seguir, se presentan a continuación:

- Norma 2019-0442 del 12/07/2019 para la presentación de los informes de auditoría y la contratación de auditores.
- Norma 2017-001 del 1/10/2017 para la aplicación del proceso de auditoría en las cooperativas y entidades del sector no financiero de la EPS.

El procedimiento de las sanciones está recogido en los artículos del 171 al 179 de la LOEPS y en las siguientes normativas:

- Norma SEPS-ISNF-IGJ-2018-019 del 07/06/20218 en el sector no financiero de la EPS para la aplicación de sanciones.
- Norma SEPS-IGT-NSOEPS-INGINT-2021-0493 del 11/08/2021 para la aplicación de sanciones para organizaciones y personas de la EPS.

3.2.4 Planes de mejora y capacitación

A partir de la valoración de los resultados de las auditorías y supervisión se generan los planes de mejora y capacitación por parte de la SEPS. Con la identificación de los riesgos se desarrolla el plan de acción y de mejoras para cumplir con los objetivos; siendo un elemento esencial en la planificación estratégica y del trabajo en equipo. Este plan no es más que un programa con varios caminos para alcanzar los resultados.

La metodología a emplear en los planes de mejoras parte de diferentes etapas:

1. En la primera etapa es analizar las causas posibles que han provocado los riesgos.
Con el análisis de las áreas y procesos, el impacto que tiene, mencionar las causas y los efectos negativos.
2. Propuesta del plan
 - Analizar las posibles soluciones
 - Definir objetivos y resultados
 - Establecer acciones
 - Verificar la aplicación de las acciones
 - Evidenciar el plan de mejora

3. Ejecución y seguimiento: concentrar a las personas responsables de desarrollar las acciones planteadas.
4. Evaluación: verificar el desarrollo y cumplimiento del plan.

La SEPS ha implementado procesos de capacitación con la confección de un plan de capacitación anual de las organizaciones, como soporte en los procesos de supervisión y control, mediante la difusión de los elementos normativos, procedimientos y requerimientos técnicos para un correcto manejo del cooperativismo, gestión administrativa y de riesgo. Con la ejecución de estrategias de capacitación en el sector real de la EPS se han desarrollado estrategias que responden a los requerimientos puntuales para el cumplimiento de las obligaciones. La capacitación se centra en cinco pilares fundamentales como:

- Capacitación virtual, que conlleva mayor acceso y cobertura.
- Los módulos de capacitación en el sitio de la SEPS.
- Alianzas estratégicas con organismos y universidades.
- Esquemas de mallas curriculares.
- Fomento de la Capacitación a través de las normativas.

4. Materiales y metodología

El estudio se centró bajo un enfoque mixto, cuantitativo a causa de que se tomaron datos de la SEPS y cualitativo debido a que se analizó la gestión de riesgo, el contexto y normativas de las cooperativas que están regidas por la SEPS y se propuso una encuesta diseñada con la escala de Likert, con categorías cerradas y que indican el grado en que se siente de acuerdo o desacuerdo los encuestados con los valores asignados siguientes: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1) con la siguiente matriz instrumental:

Tabla 2 *Matriz instrumental*

Variables	Dimensiones	Pregunta	Factores	Baremo
Gestión de riesgos operativos	Fraude interno	No. 1	Ejercen las actividades definidas en el objeto social de la cooperativa	1 a 5
		No. 2	Mantienen el capital social o fondo mínimo autorizado	1 a 5
		No. 3	Convocan a la Asamblea General en el tiempo y forma que establecen los estatutos	1 a 5
	Fraude externo	No. 4	En el aspecto tecnológico dispone de un manual de procedimientos	1 a 5
	Malas prácticas de empleo y seguridad laboral	No. 5	Existe una separación de funciones en los socios	1 a 5
		No. 6	Se respetan el periodo de los cargos directivos	1 a 5
		No. 7	Cuentan con programas de capacitación y educación	1 a 5
	Prácticas inadecuadas con clientes, productos o negocios	No. 8	Para la administración del capital humano la organización posee procedimientos y políticas para los procesos	1 a 5
		No. 9	Posee la organización una base de datos detallada y actualizada de los integrantes	1 a 5
		No. 10	Llevan un registro de los archivos y actas	1 a 5
	Daños a activos físicos	No. 11	La organización cuenta con un plan para la recuperación ante desastres	1 a 5
		No. 12	Cumplen con las regulaciones para las actividades económicas relacionadas con los activos físicos	1 a 5
	Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	No. 13	Desarrollan sus funciones los órganos de control y regulación	1 a 5
		No. 14	Llevan la contabilidad de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas	1 a 5
	Fallos en la gestión de los procesos	No. 15	Están identificado en la organización el mapa de procesos	1 a 5
		No. 16	Los procesos que maneja la entidad se encuentran agrupados en: productivos, de soporte y gobernantes	1 a 5
Normativas de la SEPS	Normativas	No. 17	Dispone de un Código de ética	1 a 5
		No. 18	Conoce acerca de las normativas que sustentan el funcionamiento de las Cooperativas de transporte	1 a 5

No. 19 La organización cuenta con 1 a 5 procedimientos y metodologías para la administración de riesgos operativos y su mitigación

Nota. Matriz de las variables por dimensiones utilizadas para captar la información, elaborado por el autor.

Tiene un alcance descriptivo la investigación, porque se describieron las características de las cooperativas y el incumplimiento de las normativas fueron sujeto de observación y análisis para una amplia visión. Se empleó el método inductivo-deductivo teniendo en cuenta que desde la base general partimos hacia lo específico, de las cooperativas existentes solo analizamos las cooperativas de transporte ubicadas en Quito y se manejó el método exploratorio en el análisis de los criterios de los cooperativistas encuestados acerca de la aplicación de las normativas de la SEPS.

La recolección de las informaciones se realizó a través de libros, artículos científicos, revistas y mediante la encuesta; los resultados se procesaron con el programa informático SPSS, se confeccionaron las gráficas estadísticas e interpretación de las informaciones.

De las 275 cooperativas de transportación de pasajeros registradas en el catastro de las organizaciones activas formulado por la SEPS, se consideró un muestreo aleatorio simple, el mismo que considera una cantidad de 63 instituciones de la ciudad de Quito de ellas 21 de taxis convencional, 17 de carga y mixto, 15 intracantonal urbano y rural, 5 escolar e institucional, 3 intraregional e interprovincial y 2 intraprovincial (intercantonal) que aparecen en el anexo 1, donde se encuestó a un directivo de cada cooperativa.

Para corroborar la fiabilidad del cuestionario aplicado, se desarrolló la prueba de fiabilidad a través del cálculo de Alfa de Cronbach, con un grado de confiabilidad del 95% y un margen de error de 5%; la cual arrojó un valor de 0,933 como se muestra en la figura 7, comprobando un valor alto para las variables que están relacionadas fuertemente.

Figura 7 Estadístico de fiabilidad

Gestión de riesgos operativos		Normativas de la SEPS		Total	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	16	,741	3	0,933	19

Nota. Estadístico de Fiabilidad obtenido en el software SPSS.

La prueba de normalidad de los datos se desarrolló a través del estadístico de Kolmogorov-Smirnova, se muestra la prueba de hipótesis de la variables Gestión de riesgos operativos y Normativas de la SEPS en la figura 8, demostrando que sus datos no siguen una distribución normal en la variable Normativas de la SEPS ya que sus p valor es menor que 0.05, a partir de esto se empleó la prueba de Spearman que se aplica a datos no paramétricos de tipo ordinal para medir la correlación de las variables.

Figura 8 Prueba de normalidad por dimensiones y variables

	Estadístico	gl	Sig.
Fraude interno	,181	63	,000
Fraude externo	,242	63	,000
Malas prácticas de empleo y seguridad laboral	,144	63	,002
Prácticas inadecuadas con clientes, productos o negocios	,197	63	,000
Daños activos físicos	,223	63	,000
Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	,213	63	,000
Fallos en la gestión de los procesos	,192	63	,000
Gestión de riesgos operativos	,098	63	,200*
Normativas	,128	63	,012
Normativas de la SEPS	,128	63	,012

Nota. Prueba de normalidad obtenido en el software SPSS.

Se realizó la prueba no paramétrica de Spearman para conocer si ocurre entre las variables una correlación, como se muestra en la figura 9 que ocurre una relación alta en un 86.1% y un valor de significancia del 0.000, ($p < 0.05$), siendo ambas variables dependientes.

Figura 9 Correlación entre gestión de riesgos operativos y normativas de la SEPS

			Gestión de riesgos operativos	Normativas de la SEPS
Rho de Spearman	Gestión de riesgos operativos	Coefficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Normativas de la SEPS	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

Nota. Prueba de Rho de Spearman obtenido en el software SPSS.

5. Resultados y discusión

Partiendo de las respuestas de las encuestas desarrolladas a la muestra seleccionada en el sector cooperativo del transporte que se localizan en la ciudad de Quito, los resultados alcanzados fueron los siguientes:

Tabla 3 Descriptivos por dimensiones y factores de la variable Gestión de riesgos operativos

Dimensiones	Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fraude interno	Ejercen las actividades definidas en el objeto social de la cooperativa	1	5	4	,879
	Mantienen el capital social o fondo mínimo autorizado	2	5	4	,644
	Convocan a la Asamblea General en el tiempo y forma que establecen los estatutos	2	5	4	,716
Fraude externo	En el aspecto tecnológico dispone de un manual de procedimientos	1	5	3	1,158
Malas prácticas de empleo y seguridad laboral	Existe una separación de funciones en los socios	1	5	3	1,197
	Se respetan el periodo de los cargos directivos	1	5	4	,997
	Cuentan con programas de capacitación y educación	1	5	3	1,197

Prácticas inadecuadas con clientes, productos o negocios	Para la administración del capital humano la organización posee procedimientos y políticas para los procesos	1	5	3	1,058
	Posee la organización una base de datos detallada y actualizada de los integrantes	1	5	4	,962
	Llevar un registro de los archivos y actas	1	5	4	,737
Daños a activos físicos	La organización cuenta con un plan para la recuperación ante desastres	1	5	3	1,097
	Cumplen con las regulaciones para las actividades económicas relacionadas con los activos físicos	1	5	4	1,105
Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	Desarrollan sus funciones los órganos de control y regulación	1	5	4	1,058
	Llevar la contabilidad de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas	1	5	4	,898
Fallos en la gestión de los procesos	Están identificado en la organización el mapa de procesos	1	5	3	1,119
	Los procesos que maneja la entidad se encuentran agrupados en: productivos, de soporte y gobernantes	1	5	3	1,084

Nota. Resultados de los valores de las dimensiones obtenido en el software SPSS.

Extendiendo la evaluación de los factores del estudio se consideró como respuesta mínima los diferentes elementos, como lo enseña la tabla 3, apreciando el desconocimiento y comportamiento de la variable Gestión de riesgos, donde para los encuestados existen factores y dimensiones que le son indiferentes como el fraude externo, prácticas incorrectas de seguridad laboral y daños a los activos físicos.

Tabla 4 Descriptivos por dimensiones y factores de la variable Normativas de la SEPS

Dimensiones	Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Normativas	Dispone de un Código de ética	1	5	3	1,146
	Conoce acerca de las normativas que sustentan el funcionamiento de las Cooperativas de transporte	1	5	4	1,126
	La organización cuenta con procedimientos y metodologías para la administración de riesgos operativos y su mitigación	1	5	3	1,176

Nota. Resultados de los valores de las dimensiones obtenido en el software SPSS.

En el caso de la variable Normativas de la SEPS se expuso en la tabla 4, como los factores Código de ética y los procedimientos para el tratamiento y manejo de los riesgos como media le es indiferente a los encuestados.

La dimensión de Fraude interno está compuesta por tres factores donde el cumplimiento de las actividades detalladas en el objeto social, constituye una información trascendental y que está descrito desde la constitución de las cooperativas, el 48% de los encuestados respondió estar de acuerdo con que en las cooperativas se están ejerciendo las actividades que se definen en el objeto social de las cooperativas. El factor referente a los aportes que realizaron los socios para la constitución de las cooperativas el 57% explicó que está totalmente de acuerdo que mantienen capital social o el fondo mínimo autorizado en la cooperativa. En cuanto al desarrollo de las Asambleas Generales que facilita tomar decisiones de forma organizada, pudiendo definir y aprobar las políticas y presupuestos y fortalece la gestión de las cooperativas, el 62% de los cooperativistas respondió positivamente acerca que se convocan a la Asamblea General en el tiempo y forma que establecen los estatutos.

Otra aspecto relevante dentro de los riesgos operativos se encuentra el factor tecnológico dentro de la dimensión de Fraude externo, teniendo en cuenta que en el sector cooperativo, quien no mantengan un desarrollo tecnológico, corre el riesgo de quedarse rezagado de acuerdo a la

competencia, debido a que las personas han evolucionado a solicitar los servicios de manera en línea sin presencia física, donde el 35% dio a conocer que están de acuerdo con que si se mantiene un manual de procedimientos para la información tecnológica y el 33% totalmente de acuerdo.

Al analizar factores de la dimensión de Malas prácticas de empleo y seguridad laboral, se consideró que las personas en lo relacionado con la separación de las funciones para impedir errores u otros riesgos, el 38% expresó que está de acuerdo que las entidades cuentan con la desagregación de las funciones por la estructura que poseen; pudiendo estar sumergida de igual forma a las cooperativas que no cuentan con una separación de las funciones en posibles eventos de riesgos. Por la importancia que poseen los cargos directivos en la conducción de los procesos y para un correcto funcionamiento de las cooperativas, es necesario que se respeten el tiempo legislado en el estatuto social para el desempeño de los cargos directivos, donde más de la mitad de los encuestados para un 55% manifestó estar totalmente de acuerdo; los programas para el bienestar social de la cooperativa posibilitan a los socios y familiares un desarrollo óptimo de sus funciones laborales con la calidad requerida, el 41% explicó estar totalmente de acuerdo con el desarrollo de estos programas.

En el dimensión de prácticas inadecuadas con productos, negocios o clientes, las organizaciones para un correcto funcionamiento deben mantener procedimientos y políticas para los procesos que requieren la administración del capital humano como afiliación, permanencia y desvinculación laboral, donde para el 48% explica que está de acuerdo que se mantienen estas políticas en las cooperativas y el 30% totalmente de acuerdo. La SEPS solicita en sus normativas que las organizaciones mantengan actualizada un registro del personal, donde en los resultados de la encuesta obtuvimos que el 49% expresó estar totalmente de acuerdo que posee una base de datos. Lo relacionado con el registro de las actas y archivos explicó que está totalmente de acuerdo el 55% en cómo aparecen registrados y organizadas las actas y documentos en el archivo y el 5% en desacuerdo.

Para las organizaciones en este contexto de la dimensión de Daños a activos físicos, es necesario que posean un plan para la recuperación ante desastres, que esté aprobado por el Consejo de la cooperativa y socializado con los miembros, indicó el 32% estar de acuerdo y el 16% totalmente de acuerdo que tiene elaborado el plan de recuperación. En relación con el cumplimiento con las normas de control y funcionamiento de los aspectos económicos concernientes con los activos físicos indicó el 48% estar totalmente de acuerdo que cumplen con las normativas.

En esta dimensión de Interrupción del negocio y fallas en los sistemas en cuanto a los órganos que cumplan sus funciones reveló el 41% estar totalmente de acuerdo con el funcionamiento de estos órganos y en cuanto a la contabilidad actualizada siguiendo el Catálogo Único de Cuentas expresó el 54% estar totalmente de acuerdo a que se cumplen con estas exigencias.

Relacionado con la dimensión de fallos en el manejo de los procesos en particular el mapa de procesos que es de cumplimiento para las organizaciones cooperativas, obtuvimos como resultados que en el 35% de acuerdo reconoce que en las entidades si se cumple con este requerimiento y está actualizado, el 21% es indiferente la existencia de este mapa pues no cuenta con el requerimiento o se encuentra en proceso de confección, siendo necesario su revisión por parte de las entidades y constituye un riesgo para la SEPS. En el análisis de la agrupación de los procesos, que plantea que se agrupen en tres grupos como productivos, gobernantes y de soporte, obteniendo como resultados que el 29% planteó estar totalmente de acuerdo, el 19% es indiferente porque desconoce y el 11% está en desacuerdo pudiendo estar en estas organizaciones en proceso de la agrupación según la clasificación o no lo tienen.

En la dimensión Normativas para sostener un correcto ambiente de control, a través del Código de Ética, el mismo tiene que ser del conocimiento de los miembros, donde los cooperativistas de la ciudad de Quito que forman parte de la muestra, explicaron el 33% estar de

acuerdo y el 32% totalmente de acuerdo con que cuenta con un Código de Ética. El 30% explicó que están de acuerdo que la organización si cuenta con metodologías y procedimientos para la dirección de los riesgos y su mitigación y se encuentra en proceso el diseño y aplicación de las normativas para evaluar los eventos de riesgos.

De los resultados alcanzados en las encuestas, se pueden evidenciar los riesgos de algunas de las actividades de las cooperativas, relacionados con la confección de los mapas de los procesos y agrupación de los procesos, los instructivos y políticas para el aspecto tecnológico y con el proceso de aprobación y socialización de las metodologías y administración de los riesgos operacionales, plan de desastres y código de ética. Se elabora la matriz de riesgos operativos en la tabla 5, para la investigación realizada.

Tabla 5 *Matriz de riesgo operativo*

Identificación			Análisis			
Riesgo	Descripción o detalle del riesgo	Tipo de Factor	Calificación		Evaluación	
			Impacto	Probabilidad	Nivel de riesgo	Zona de riesgo
No disponen de un manual de procedimiento en el aspecto tecnológico	No se ha confeccionado el manual de procedimiento para los servicios que se prestan en línea	Interno	3	2	6	BAJO
No se ha confeccionado el plan de recuperación de desastres	No han elaborado y aprobado el plan de recuperación de desastres	Interno	5	5	25	ALTO
No están agrupados los procesos y confeccionado el mapa de procesos	No se han agrupado los procesos y diseñado el mapa de proceso	Interno	3	4	12	MEDIO
No disponen de un código de ética	No está firmado el código de ética por parte de los socios	Interno	4	3	12	MEDIO
No se han instituido estrategias y políticas para gestionar los riesgos	No han instituido estrategias y políticas para gestionar los riesgos	Interno	4	5	25	ALTO

Nota. Matriz de riesgo operativo, elaborado por el autor.

El plan que contienen las acciones para el manejo de los riesgos reconocidos se desarrolló en la tabla 6, con la intención de alcanzar las metas del sector y para las decisiones a tomar.

Tabla 6 Plan de acción para eventos de riesgos operativos

No.	Evento de Riesgo	Plan de Acción				
	Descripción del Evento	Objetivo	Actividades	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	No han elaborado y aprobado el plan de recuperación desastres	Resolver los desastres que se produzcan	Elaborar el plan de recuperación ante desastres	Directivos y socios de la cooperativa	1/6/2025	30/6/2025
2	No se han agrupado los procesos y diseñado el mapa de proceso	Disminuir fallas en el funcionamiento de los procesos	Clasificar los procesos en productivos, de soporte y gobernantes Diseñar el mapa de procesos	Directivos y socios de la cooperativa	1/6/2025	30/6/2025
3	No está firmado el código de ética por parte de los miembros de la cooperativa	Aumentar el compromiso de los miembros de la cooperativa	Firmar el código de ética por parte de los miembros de la cooperativa	Directivos y socios de la cooperativa	1/6/2025	30/6/2025
4	No han instituido estrategias y políticas para gestionar los riesgos	Disminuir los riesgos operativos	Diseñar y aprobar los procedimientos y metodologías para la administración de riesgos operativos y su mitigación	Directivos y socios de la cooperativa	1/6/2025	30/6/2025

6. Conclusiones

- Las cooperativas de transporte de pasajeros afrontan disímiles riesgos operativos, los mismos deben ser tratados para que no afecten los resultados de las organizaciones siguiendo las normativas emitidas por la SEPS, de forma en general, las organizaciones de nuestra investigación conocen las resoluciones y están en

proceso de implementación según lo que está establecido. Teniendo en cuenta que la aplicación de las normas vigentes dictadas por la SEPS es un paso importante para las instituciones, para elevar su capital como resultado final en su gestión, propiciando que en el tiempo sean sustentables y sostenibles aportando al crecimiento del país.

- Al identificar los elementos que influyeron en el comportamiento de los riesgos operativos y el cumplimiento de las normativas durante el periodo analizado en las cooperativas de transporte de la ciudad de Quito, se agruparon en 7 dimensiones que contemplan los componentes principales para la evaluación. En los resultados de los datos, podemos apreciar que dentro de los riesgos que poseen una alta influencia en el desarrollo de los procesos de las organizaciones, se encuentra la confección y puesta en práctica de las normativas para evaluar los eventos de riesgos que suceden en las organizaciones.
- Al evaluar a través de la estadística descriptiva de las variables, se aprecia que existen factores y dimensiones de la gestión de riesgo que le son indiferente a los encuestados como el fraude externo, prácticas incorrectas de seguridad laboral y daños a los activos físicos; en el caso de la Normativas de la SEPS son los factores Código de ética y los procedimientos para el tratamiento y manejo de los riesgos.
- Al evidenciar los riesgos de las actividades de las cooperativas como la confección de los mapas de los procesos y agrupación de los procesos, los instructivos en el aspecto tecnológico, el proceso de aprobación las metodologías para la atención a los riesgos operacionales y la confección del plan de desastre, plan de desastres y código de ética se realiza la matriz de riesgos dentro de las organizaciones objeto de estudio, obteniendo de alto riesgo 2 eventos, de medio riesgo fueron 2 eventos y 1 evento de bajo riesgo.
- Con el levantamiento de los riesgos identificados se desarrolló el plan de acciones

que cuenta con 4 medidas principales que establece los objetivos y actividades para erradicar los eventos de riesgos en las cooperativas el sector del transporte de pasajeros estudiadas.

Referencias

- Alsulami, F. (2024). The Operational Risk Disclosure Threshold Effect in the Earnings Management–Sustainability Firm Performance Nexus in Saudi Arabia: A Dynamic Panel Threshold Regression Model. *Sustainability*, 16(10), Article 10. <https://doi.org/10.3390/su16104264>
- Álvarez, V. E. (2023). *Riesgo Operativo para la toma de decisiones en la Cooperativa de Transporte Interprovincial*. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5590a99f-1f0e-4296-914c-fc1468f46744/content#:~:text=Evaluar%20el%20riesgo%20operativo%20para%20la%20toma%20de%20decisiones%20en>
- Bonet, I., Peña, A., Lochmuller, C., Patiño, H. A., Chiclana, F., & Góngora, M. (2021). Applying fuzzy scenarios for the measurement of operational risk. *Applied Soft Computing*, 112, 107785. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107785>
- Boyar, A. S., Buikin, A. Y., & Pitelinskiy, K. (2024). (PDF) Features of enterprise risk management associated with operational risks. *ResearchGate*. <https://doi.org/10.34069/AI/2021.46.10.1>
- Carrera, M. B., Collet, N., Sánchez Herrera, J., & Tapara Alarcón, S. J. (2021). *Gestión de riesgos de mercado en la cooperativa de Ahorro y Crédito Huayna Cápac*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/18765>
- Domínguez, S. (2023, noviembre 6). *Riesgos 2024. Análisis y perspectivas de riesgos globales para 2024*. EALDE Business School. <https://www.ealde.es/riesgos-2024/>
- Dvorsky, J., Belas, J., Gavurova, B., & Brabenec, T. (2021). *Gestión de riesgos empresariales en el contexto de las pequeñas y medianas empresas. Investigación económica-Ekonomika Istraživanja*, 34(1), 1690-1708. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1844588>

- Fernández, A. (2021). *Análisis de Riesgo. Acción fundamental para el éxito o fracaso de una Campaña*. <https://cefadigital.edu.ar/handle/1847939/2114>
- Fernández, A., Galarza Torres, S. P., Fernández Lorenzo, A., & Galarza Torres, S. P. (2023). El Cooperativismo en Ecuador: Actualidad y perspectivas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2023000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Flores, D. del C. (2021). *Empresa comercial: La efectividad de un modelo de gestión de riesgos operativos*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5036>
- Flores, V., & Chavez, M. J. (2020). Modelo de gestión de riesgos de seguridad de TI para pymes del sector comercial que dependen de proveedores críticos. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652324>
- García, J. (2020). *Factores de riesgo interno en las actividades asociadas a la operación que afectan la eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPANTEX*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/661>
- González, D. A., Torres Palacios, M. M., Quinteros Cortzar, M. P., & Ordóñez Laso, A. L. del R. (2020). Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 488-517. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608881>
- Guerrero, M., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, XLI(1), Article 1. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918007/>
- Guillén Paredes, M. A. (2020). *Alternativas para mitigar el riesgo operativo que afrontan las empresas del sector privado de la Ciudad de Cuenca durante el año 2017 en función del control interno. Aplicación de una herramienta metodológica* [masterThesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9850>

- Herrera, M. P. (2021). *Economía popular y solidaria: ¿Una utopía?* Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8495>
- Hudáková, M., Kardoš, P., Dvorský, J., Afful, C. R., & Kloudova, J. (2023). Management of Operational Risk in the Context of Financial Performance of SMEs. *Systems*, 11(8), Article 8. <https://doi.org/10.3390/systems11080408>
- Jácome, E. (2021). *El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- Jain, A. (2024). Las 10+ mejores herramientas de gestión de riesgos para 2024. *Visure Solutions*. <https://visuresolutions.com/es/gu%C3%ADa-fmea-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos/mejores-herramientas-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos/>
- León, S. R., & Murillo, D. Y. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289>
- Londoño, I. (2020). *Mapa de calor: Una herramienta para optimizar la gestión de riesgos*. [/www.piranirisk.com/es/blog/mapa-de-calor-una-herramienta-para-optimizar-la-gestion-de-riesgos](http://www.piranirisk.com/es/blog/mapa-de-calor-una-herramienta-para-optimizar-la-gestion-de-riesgos)
- López, C. E., & Espinosa, M. A. (2021). Riesgo operacional: Comportamiento de sus factores en el sector bancario de Bogotá Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(Extra 6), 439-456. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890596>
- Martín, C. (2023, mayo 12). Requisitos de la norma de control de riesgo operativo en Ecuador. *GlobalSuite Solutions*. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/norma-control-gestion-riesgo-operativo-ecuador/>
- Palacios, G. C., & Ferrín, K. R. (2022). La gestión de riesgo operativo en empresas aduaneras ecuatorianas: Experiencia en Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yasachun* ISSN: 2697-3456, 6(11 Ed. esp), Article 11 Ed. esp. <https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/286>

- Paredes, D. N. (2023). *El Riesgo Operativo y su Incidencia en el Desarrollo Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Jorge" Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2020*. [bachelorThesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11626>
- Perezagua, M. (2024). *Metodología de análisis de riesgos: Técnicas y métodos para una evaluación precisa | Audidat*. <https://www.audidat.com/blog/analisis-de-riesgos/metodologia-de-analisis-de-riesgos/>
- Pirani. (2022). *Estudio de Gestión de Riesgos 2022*. <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/estudio-de-gestion-de-riesgos-en-latinoamerica-2022>
- Puente, M. I., Yugcha Pazmiño, F. J., Uquillas Granizo, G. G., & Davalos Mayorga, E. R. (2023). Factores y estrategias en el análisis del riesgo operacional: Caso COAC Kullki Wasi Ltda. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 8(1), Article 1. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/771>
- Rodríguez, L. M. (2022). Desarrollo histórico de la gestión de riesgos empresariales en el marco del control interno y la contabilidad en Cuba: Antes y después de la Resolución 60 de 2011. *De Computis, Revista Española de Historia de la Contabilidad.*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.26784/issn.1886-1881.19.1.7290>
- Romero, M. F., Torres Palacios, M. M., & Reyes Cárdenas, N. A. (2020). La gestión de operaciones como herramienta de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 668-694. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608898>
- Sablón, N., Alba, R., & Hernández Nariño, A. (2022). Relevancia de la gestión de riesgos en la cadena de suministro: Resultados prácticos y lecciones aprendidas. *Ingeniería Industrial*, 217-242. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n.5809>

- Sáenz, L. (2021). *La matriz de gestión y control de riesgos: Herramienta efectiva en la auditoría interna para las empresas comerciales de la ciudad de Panamá*.
<https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240002/2212240002.pdf>
- Sánchez, M. A. (2020). *Determinación de riesgos operativos para un sistema de gestión (calidad, inocuidad y medio ambiente) en una empresa productora de envases de vidrio, Vidriera Guatemalteca S.A.* [Other, Universidad de San Carlos de Guatemala].
<http://biblioteca.ingenieria.usac.edu.gt/>
- Sarmiento, D. I. (2020). *Modelo de sistema de información gerencial para la gestión del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la EPS de la provincia del Azuay*. [Thesis]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1257>
- SEPS, S. de E. P. y S. (2022). *INFORME DE GESTIÓN*. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe_preliminar_RDC-2022_SEPS.pdf
- Tamayo, M., González Capote, D., Mata Varela, M. de la C., Fonet Batista, J. D., & Cabrera Álvarez, E. N. (2020). *La gestión de riesgos. Herramientas estratégicas de gestión empresarial*. Quito, Universidad Metropolitana.
<https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/114>
- Vahos, F. C., Bedoya-Londoño, D. A., Boada, A., Vahos-Zuleta, F. C., Bedoya-Londoño, D. A., & Boada, A. (2021). Modelaje y simulación del riesgo operativo de las instituciones fiduciarias en Colombia. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 217-233. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.02>
- Valencia, B. D., & Narvárez, I. (2021). La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones. *CIENCIAMATRIA*, 7(Extra 2), 691-722.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318867>
- Zabala, N. A. (2022). *Factores involucrados en el diseño de una matriz de riesgo organizacional*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/items/cc2e0078-743d-48af-8dfd-3c5f2ef2c603>

Anexos

Anexo 1 *Relación de las Cooperativas de transporte de pasajeros*

NO	RUC	RAZON SOCIAL
1	1791076532001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE GENERAL PINTAG
2	1790309738001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TURIS MONSERRAT
3	1791054334001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS FLOTA PICHINCHA
4	1790102920001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MARISCAL SUCRE
5	1790933830001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN BUSETAS TERMAS TURIS
6	1790228673001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE BUSES URBANOS BELLAVISTA
7	1791107209001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YARUQUI
8	1790752151001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES REINA DEL QUINCHE
9	1791055683001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES LLANO GRANDE
10	1790889742001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN BUSETAS PAQUISHA QUITO ECUADOR
11	1791053583001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN BUSES Y MICROBUSES TRANS SAN JUAN
12	1790771067001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSETAS JUAN PABLO II
13	1791054571001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE TUMBACO
14	1790106063001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ECUADOR
15	1790274500001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR 9 DE JUNIO
16	1790165507001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNION
17	1791050487001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES TRECE DE ABRIL
18	1791374509001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TRANSUR SIETE DE MAYO
19	1790263118001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE CAMIONETAS SIMON BOLIVAR DE AMAGUAÑA
20	1791023544001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ESCOLAR TURISMO Y AFINES CIUDAD DE QUITO
21	1790167720001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES OCCIDENTALES
22	1791129490001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR 7 DE JULIO

23	1791055780001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSETAS COTOCOLLAO
24	1790042944001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES PANAMERICANA INTERNACIONAL
25	1790980480001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES CALDERON
26	1790709876001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS SAN BARTOLO
27	1791365402001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE CARGA EN CAMIONES Y CAMIONETAS TRANS 27 DE FEBRERO
28	1791064496001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES GUALBERTO PEREZ
29	1790861872001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CAMIONES Y CAMIONETAS NAPO LTDA
30	1791079876001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS SEYMUR
31	1791347633001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONES Y CAMIONETAS AEROPUERTO
32	1791048377001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONES Y CAMIONETAS 25 DE MAYO
33	1791057015001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES "VICTORIA"
34	1791058208001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE CGA.CAMIONETAS SAN ISIDRO DEL INCA
35	1790275930001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES TARQUI
36	1791700880001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE CARGA EN CAMIONETAS SAN PEDRO DEL TINGO
37	1791060970001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS UNION ARMENIA
38	1791057449001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS UNION DE VALLE
39	1791052234001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS MERCADO INAQUITO
40	1791050126001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOS ANDES ECUATORIANOS
41	1791060113001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE CARGA EN CAMIONETAS LA PAZ
42	1790148521001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES LIBERTADORES DEL VALLE
43	1790944859001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS HOTEL ALAMEDA REAL
44	1790937658001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES LIBERTADOR 7-B

45	1791302397001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS FRANCISCO CRUZ MIRANDA
46	1790520749001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS HOSPITAL METROPOLITANO 76
47	1790949656001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS QUITO SUR
48	1791384350001	COOPERATIVA DE PASAJEROS EN TAXIS ILUSTRE JUAN MONTALVO
49	1790084183001	COOPERATIVA TRANSPORTES TAXIS SANTO DOMINGO 4
50	1790236978001	COOPERATIVA DE TAXIS PAULO VI NO. 64
51	1790818462001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS MULTIFAMILIARES TURUBAMBA
52	1791057430001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE TAXIS RAID TAXI
53	1790164136001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DIEZ
54	1790090620001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE PLAZA DEL TEATRO
55	1790951642001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS PEREZ PALLARES
56	1791054059001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES TAXIS TARQUI 10 DE AGOSTO 8
57	1790171531001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE BELISARIO QUEVEDO NO. 21
58	1790171140001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE IÑAQUITO
59	1790935213001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS HOTEL QUITO NUMERO 39
60	1790730182001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS GUAPULO
61	1790308375001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS SAN GABRIEL
62	1791278860001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS GALAXIA 158
63	1791056221001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE 24 DE MAYO

Anexo 2 Encuesta aplicada

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

CARGO: _____

FECHA: _____



La presente encuesta se realiza con la intención de investigar la gestión de riesgos operativos en las cooperativas de transporte de pasajeros de la ciudad de Quito basada en las normativas de la SEPS, con el objetivo de apoyar en las decisiones y el control de los recursos.

Seleccione la opción de respuesta que se corresponda con su criterio, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

No.	Preguntas:	1	2	3	4	5
1	Ejercen las actividades definidas en el objeto social de la cooperativa					
2	Mantienen el capital social o fondo mínimo autorizado					
3	Convocan a la Asamblea General en el tiempo y forma que establecen los estatutos					
4	En el aspecto tecnológico dispone de un manual de procedimientos					
5	Existe una separación de funciones en los socios					
6	Se respetan el periodo de los cargos directivos					
7	Cuentan con programas de capacitación y educación					
8	Para la administración del capital humano la organización posee procedimientos y políticas para los procesos					
9	Posee la organización una base de datos detallada y actualizada de los integrantes					
10	Llevar un registro de los archivos y actas					

- 11 La organización cuenta con un plan para la recuperación ante desastres
 - 12 Cumplen con las regulaciones para las actividades económicas relacionadas con los activos físicos
 - 13 Desarrollan sus funciones los órganos de control y regulación
 - 14 Llevan la contabilidad de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas
 - 15 Están identificado en la organización el mapa de procesos
 - 16 Los procesos que maneja la entidad se encuentran agrupados en: productivos, de soporte y gobernantes
 - 17 Dispone de un Código de ética
 - 18 Conoce acerca de las normativas que sustentan el funcionamiento de las Cooperativas de transporte
 - 19 La organización cuenta con procedimientos y metodologías para la administración de riesgos operativos y su mitigación
-