



## Fortalecimiento de la gestión operativa en cooperativas de ahorro y crédito mediante auditoría de riesgos

### Strengthening operational management in credit unions through risk auditing

Edison Iván Mejía-Buri

[eimejiab33@est.ucacue.edu.ec](mailto:eimejiab33@est.ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0002-8414-322X>

Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

[lenyn.vasconez@ucacue.edu.ec](mailto:lenyn.vasconez@ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9258-3255>

#### RESUMEN

La auditoría de riesgos surge como una herramienta de aseguramiento y consultoría independiente, cuyo propósito es evaluar y mejorar la eficiencia en la gestión de riesgos dentro de una organización. Por ello, el objetivo de este estudio consiste en diseñar buenas prácticas de auditoría de riesgos que promuevan la transparencia y mejoren la gestión operativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. De manera metodológica, se utilizó un enfoque no experimental, mixto y transversal, combinando análisis cuantitativo y cualitativo, con una encuesta aplicada a 32 participantes de diversas cooperativas. Los resultados muestran una identificación mensual de riesgos, siendo las matrices de impacto y probabilidad las herramientas más empleadas. La propuesta busca fortalecer la transparencia mediante auditorías periódicas, capacitación continua y comunicación efectiva con socios. Se concluye que una mayor transparencia mejora la confianza de los socios, la sostenibilidad y la eficiencia institucional.

**Descriptores:** auditoría financiera; instituciones financieras; finanzas. (Fuente: Tesaurus UNESCO).

#### ABSTRACT

Risk auditing has emerged as an independent assurance and consultancy tool, the purpose of which is to evaluate and improve the efficiency of risk management within an organisation. Therefore, the objective of this study is to design good risk auditing practices that promote transparency and improve operational management in Ecuadorian savings and credit cooperatives. Methodologically, a non-experimental, mixed and transversal approach was used, combining quantitative and qualitative analysis, with a survey applied to 32 participants from various cooperatives. The results show a monthly identification of risks, with impact and probability matrices being the most widely used tools. The proposal seeks to strengthen transparency through periodic audits, continuous training and effective communication with members. It is concluded that greater transparency improves member confidence, sustainability and institutional efficiency.

**Descriptors:** financial auditing; financial institutions; finance. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 03/02/2025. Revisado: 08/02/2025. Aprobado: 18/03/2025. Publicado: 05/04/2025.

**Sección artículos de investigación**



## INTRODUCCIÓN

La gestión operativa es primordial para las empresas, puesto que orienta la toma de decisiones a través de análisis cuantitativos y cualitativos, además de organizar las actividades productivas para alcanzar una ventaja competitiva. Según Bueno et al. (2021), este proceso inicia con una investigación rigurosa y una planificación eficiente de los recursos, garantizando el uso óptimo de herramientas financieras, tecnológicas y del talento humano. Asimismo, se alinea con la estrategia organizacional mediante un análisis del mercado y la competencia, donde la misión y los valores corporativos guían las decisiones operativas enfocadas en la calidad y la diferenciación. La gestión operativa permite optimizar los procesos, lo que impacta en la rentabilidad y sostenibilidad empresarial. En este sentido, el éxito de una empresa depende de una producción eficiente que asegure tanto la competitividad como la satisfacción del cliente.

Un aspecto trascendental dentro de la gestión operativa es la transparencia, debido a que fomenta prácticas comerciales más abiertas y fortalece la confianza entre los stakeholders. Sin embargo, este principio no siempre se cumple, pues el acceso a la información suele ser limitado para los ciudadanos o los involucrados, lo que dificulta conocer y evaluar las acciones de quienes toman decisiones (Bueno et al., 2021).

En el ámbito financiero, este principio adquiere una relevancia aún mayor, puesto que la opacidad en la gestión puede derivar en riesgos económicos, pérdida de credibilidad y desconfianza en el sistema. A pesar de ello, la aplicación efectiva de la transparencia en las instituciones financieras presenta múltiples desafíos a nivel mundial que limitan su impacto real en la rendición de cuentas y el acceso a la información.

En España, la Ley de Transparencia enfrenta obstáculos relacionados con su claridad, implementación y operatividad, lo que restringe su eficacia. Su redacción técnica dificulta el acceso a la información por parte de la ciudadanía, y la falta de procedimientos claros impide el ejercicio pleno del derecho a la información. Al mismo tiempo, la ausencia de mecanismos efectivos de supervisión y sanción debilita sus principios éticos, lo que contribuye a la falta de cumplimiento de las disposiciones establecidas (Palomares, 2022).

Pese a la importancia de la transparencia en las instituciones financieras, su evaluación específica sigue siendo limitada. En este sentido, la organización no gubernamental Transparencia Internacional España no dispone de un índice exclusivo para medir este aspecto en el sector financiero, más bien evalúa la transparencia del ámbito bancario de manera general. Según el Barómetro de Transparencia (2015-2016), más del 90 % de la población consideraba la transparencia un elemento clave en la vida pública. En 2015, el 71,5 % de los encuestados creía que la transparencia podía prevenir la corrupción, porcentaje que aumentó al 76,2 % en 2016. No obstante, la percepción sobre la efectividad de la Ley de Transparencia en España sufrió un descenso preocupante: mientras que en 2015 el 79,8 % de la población respaldaba esta normativa, en 2016 el apoyo se redujo al 50,5 %, y solo un 65,2 % de los ciudadanos conocía su obligatoriedad.

Sumado a esto, más del 70 % de los encuestados evaluó de manera negativa la transparencia de las instituciones públicas, señalando con especial preocupación a los partidos políticos, los sindicatos y el sector bancario (Prado et al., 2018). Desde otro punto de referencia geográfico, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en Colombia son esenciales en la inclusión financiera, sobre todo en áreas rurales y dispersas donde la presencia de la banca tradicional es limitada. Estas entidades facilitan el acceso a servicios financieros básicos, y contribuyen al desarrollo económico local, ofreciendo opciones crediticias a segmentos de la población que, de otro modo, no tendrían acceso a este tipo de servicios. Sin embargo, a pesar de su importancia, las COAC enfrentan varios desafíos operativos que deben ser abordados de manera estratégica para garantizar su sostenibilidad y crecimiento en el largo plazo (Cely, 2024).

Uno de los principales retos es la concentración de su cartera en créditos de consumo, que representaron un 74.8% a diciembre de 2023. Esta dependencia de un tipo de crédito expone a las COAC a altos riesgos en contextos económicos adversos que afectan la capacidad de pago de los deudores. La caída de la cartera comercial en un 3.0% en el mismo periodo refleja una tendencia que exige la adopción de estrategias de diversificación. Las cooperativas deben



ampliar su oferta de productos financieros, incorporando nuevos servicios que respondan a las necesidades cambiantes de los consumidores y a los avances tecnológicos, lo que les permitirá mitigar los riesgos asociados con la concentración de la cartera y mejorar su estabilidad financiera.

La eficiencia operativa es otro factor crítico para la competitividad de las COAC. A menudo, las cooperativas enfrentan elevados costos operativos, lo que afecta su rentabilidad y capacidad de crecimiento. La adopción de tecnologías avanzadas, como la automatización de procesos, puede ser una solución para reducir costos y mejorar la calidad del servicio. No obstante, la implementación de estas tecnologías implica una gran inversión en infraestructura y en la capacitación del personal, situación que se complica para algunas cooperativas que cuentan con recursos limitados.

Un desafío adicional proviene de la regulación y supervisión del sector. La coexistencia de dos entidades supervisoras, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), genera complejidades normativas que pueden llevar a inconsistencias y duplicación de esfuerzos. Esta situación aumenta las cargas administrativas, a la vez que dificulta el cumplimiento normativo y la supervisión efectiva del sector (Cely, 2024).

En el contexto de Ecuador, las COAC son fundamentales para la inclusión financiera, aunque enfrentan diversos retos relacionados con la gestión operativa y la transparencia. De acuerdo con los informes de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) de 2023, un porcentaje considerable de la población ecuatoriana permanece excluido del sistema financiero, de manera específica en áreas rurales, lo que limita su acceso a productos financieros formales como créditos y ahorros. Este fenómeno perpetúa la prevalencia de prácticas informales de crédito, que están caracterizadas por tasas de interés elevadas, lo que genera un entorno de alto riesgo económico para los sectores más vulnerables de la población.

En cuanto a la calidad de los servicios, persiste una preferencia por el uso de efectivo, a pesar de los avances en la digitalización de los servicios financieros. Esta resistencia a la adopción de servicios digitales limita el alcance de las COAC, restringiendo su capacidad para ofrecer productos más accesibles y eficientes, por otro lado, la insatisfacción de los usuarios con aspectos como los costos, la accesibilidad y la seguridad de las transacciones afecta la confianza en el sistema, lo que, a su vez, impacta en la eficiencia operativa del sector.

La infraestructura financiera, sobre todo en las zonas más alejadas, constituye otro desafío importante, por cuanto obliga a los ciudadanos a desplazarse grandes distancias para acceder a servicios financieros, lo que genera barreras adicionales para la inclusión financiera y limita la plena participación en el sistema financiero formal. Al mismo tiempo, la elevada informalidad en el acceso al crédito contribuye a un ciclo de altas tasas de interés que aumentan la vulnerabilidad económica de los usuarios. Para abordar estos problemas, se destaca la importancia de fortalecer la educación financiera y mejorar la regulación del sector, promoviendo transparencia y sostenibilidad en las cooperativas, lo que contribuiría a proteger a los usuarios y mejorar la competitividad y eficiencia del sistema.

En consecuencia, se evidencia la necesidad de abordar la falta de transparencia y las deficiencias en la gestión operativa que afectan a las COAC. Por consiguiente, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo se puede mejorar la transparencia y la gestión operativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador? E

n línea con lo expuesto, el objetivo de este estudio consiste en diseñar buenas prácticas de auditoría de riesgos que promuevan la transparencia y mejoren la gestión operativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.

### Referencial teórico

Las COAC surgieron para dar una solución colectiva para atender las necesidades económicas, sociales y culturales de las comunidades, fundamentadas en principios de autonomía y voluntariedad. En Ecuador, estas instituciones ganaron relevancia después de la crisis financiera del feriado bancario y la dolarización en el año 2000, momentos en los que el sistema financiero adquirió un papel central en la economía. Las COAC se consolidaron a



modo actores esenciales al ofrecer servicios financieros accesibles a sectores desde el punto de vista histórico excluidos, fortaleciendo la inclusión económica en el país.

Entre 2000 y 2015, las COAC mostraron un crecimiento potencial, con una tasa anual del 34,48%, destacándose así las instituciones financieras de mayor impacto en el sector. Para diciembre de 2015, bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS), gestionaban más de 8440 millones de dólares en activos y representaban el 20,20% del mercado financiero. Esto evidenció su capacidad para impulsar la economía solidaria y garantizar estabilidad, solidez y desarrollo en diversas comunidades del país (Ortega et al., 2017).

### **Auditoría de riesgos y su impacto en el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos en las cooperativas**

La auditoría de riesgos ha evolucionado desde un enfoque centrado en la verificación de registros financieros hasta convertirse en una disciplina integral. Con la Revolución Industrial, comenzó a profesionalizarse, y en los años 50, la tecnología permitió verificar datos procesados por computadoras. A finales de los 70 y principios de los 80, surgió la auditoría operativa para evaluar la eficacia de los sistemas automatizados. Con el avance tecnológico, la auditoría de riesgos se centró en mejorar los controles internos y la eficiencia organizacional. Hoy, es esencial para la toma de decisiones y la transparencia empresarial, lo que ha ayudado a las empresas a adaptarse a un entorno en constante cambio (Pesántez et al., 2024).

La auditoría de riesgos surge como una herramienta de aseguramiento y consultoría independiente, cuyo propósito es evaluar y mejorar la eficiencia en la gestión de riesgos dentro de una organización. Su objetivo es identificar y prevenir situaciones que puedan comprometer las operaciones de la empresa, afectando su crecimiento y posición en el mercado. A través de un monitoreo constante, contribuye a minimizar los efectos de los riesgos y promueve una cultura de prevención, además de asegurar el cumplimiento de normativas legales y evitar sanciones o daños a la reputación empresarial. De esta forma, la auditoría permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos, mejorando la eficiencia en sus procesos de gestión, control y gobierno (Aguilar et al., 2022).

La auditoría de riesgos también tiene como objetivo evaluar la efectividad de los controles internos para proteger los activos de información de las organizaciones. En este sentido, es perentorio que la auditoría interna se enfoque en examinar la eficacia de estos controles dentro del marco de la gestión de riesgos, puesto que la falta de auditorías puede generar problemas. Las organizaciones, de manera particular en países en desarrollo, han aprendido de los desafíos derivados de la falta de supervisión adecuada y han impulsado esfuerzos para mejorar la ejecución de estas auditorías. Este proceso protege los documentos, la información y también asegura una correcta gobernanza al gestionar los riesgos de manera efectiva (Sánchez, 2015)

Una gestión de riesgos adecuada es esencial, sobre todo para las organizaciones enfrentan diferentes tipos de riesgos que pueden afectar su estabilidad y desempeño. El riesgo operacional, por ejemplo, surge cuando fallos en los procesos internos o eventos externos interrumpen las operaciones cotidianas, lo que puede paralizar por completo la actividad de la empresa. El riesgo legal, en cambio, se refiere a las sanciones o pérdidas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones, lo que exige una gestión proactiva para evitar consecuencias perjudiciales. Por otro lado, el riesgo reputacional está vinculado al daño a la imagen de la empresa, ya sea por información negativa o malas prácticas, lo que puede minar la confianza de clientes, inversores y empleados. El riesgo de crédito se presenta cuando los deudores o contrapartes incumplen sus obligaciones financieras, lo que puede acarrear pérdidas importantes. Ante estos escenarios, una gestión adecuada de los riesgos contribuye a garantizar la viabilidad, estabilidad y crecimiento sostenible de la organización (Teixidó, 2021).

Para garantizar la efectividad en la gestión de estos riesgos, el proceso de auditoría sigue varias etapas. Primero, se definen los acuerdos iniciales para dirigir la auditoría, lo que establece el marco de trabajo. A continuación, se inicia la planificación, que incluye la preparación de los papeles de trabajo y la asignación de tareas, para asegurar que cada área de riesgo sea cubierta de manera adecuada. Posteriormente, se lleva a cabo la evaluación, en



la cual se identifican los posibles riesgos, tales como el fraude, y se detectan alteraciones en los documentos, tomando en cuenta factores como la oportunidad, la presión y la racionalización. Al final del proceso, se presenta un informe que evalúa la efectividad de los controles y la reducción de riesgos, lo que permite mejorar la gestión y prevenir futuros problemas (Farfán et al., 2024; Coba et al. 2020).

Para realizar una auditoría de riesgos efectiva, se pueden emplear diversos métodos. Los métodos cuantitativos, por ejemplo, analizan datos numéricos a través de técnicas como la modelización matemática, la minería de datos y las estadísticas, lo que permite identificar patrones y anomalías financieras. Por otro lado, los métodos cualitativos incluyen entrevistas y observaciones, con el objetivo de evaluar la cultura organizacional y la efectividad de los controles internos. La combinación de ambos enfoques ofrece una visión integral, equilibrando la precisión de los datos numéricos con un análisis contextual. La elección del método depende de los objetivos específicos de la auditoría, la información disponible y las características particulares de cada empresa (Farfán et al., 2024).

En este contexto, el marco COSO ERM proporciona un enfoque estructurado para la gestión de riesgos, integrándolo directamente en la estrategia empresarial y el control interno. Este modelo se basa en componentes como la evaluación de riesgos, el monitoreo continuo y la comunicación, lo que permite fortalecer la resiliencia organizacional frente a situaciones imprevistas. Por su parte, la norma ISO 31000 establece principios y directrices que son aplicables a cualquier tipo de organización, promoviendo una gestión de riesgos flexible y adaptable. Su enfoque se centra en la toma de decisiones basadas en el análisis del riesgo, lo que mejora la capacidad de las empresas para adaptarse a un entorno cambiante y afrontar los desafíos que surgen (Sánchez, 2015).

### **Gestión operativa y transparencia: herramientas para la mejora de procesos y cumplimiento regulatorio de las COAC en Ecuador**

En Ecuador, el sistema de COAC comenzó en el siglo XIX en Quito y Guayaquil, bajo organizaciones gremiales. Su objetivo era mejorar el bienestar de los socios, ofrecer créditos y cubrir emergencias domésticas. A partir de 1910, surgieron más organizaciones cooperativas, varias apoyadas por gremios o trabajadores. La primera ley de cooperativas fue en 1937, no obstante, fue en los años 60 y 70 cuando el sistema creció, con apoyo del Banco Mundial y CUNA, lo que llevó a la creación de FEACOAC en 1963.

Las COAC se fundaron con los principios de autoayuda, autogestión y autorresponsabilidad. Destacaron la copropiedad y el compromiso de los socios. Estas cooperativas operaban en áreas limitadas, con un profundo conocimiento local, lo que les permitía invertir en proyectos productivos regionales.

En 2012, con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se centralizó la información de las COAC, consolidando el sector y permitiendo el registro de casi 950 COAC entre 2012 y 2013. Hoy, existen 455 COAC activas, contribuyendo al sistema financiero nacional (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2015).

La estructura organizacional de las COAC se distingue por su modelo democrático, en el que los socios desempeñan un rol activo en la toma de decisiones. A diferencia de las empresas jerárquicas, las cooperativas adoptan una estructura más horizontal, integrada por órganos como la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia. Esta organización favorece la gobernanza cooperativa, promoviendo la responsabilidad colectiva y la democracia interna. Así, los socios, en su doble papel de propietarios y beneficiarios, ejercen influencia sobre la dirección y funcionamiento de la cooperativa, asegurando su alineación con los intereses comunes (Romero, 2021).

En este contexto, la auditoría interna cobra relevancia, por cuanto optimiza los recursos, reduce riesgos y asegura el cumplimiento normativo de las cooperativas. El Consejo de Administración desempeña una función estratégica, tomando decisiones basadas en los informes del Comité de Auditoría. Este comité, a su vez, informa al Consejo de Vigilancia, cuyo rol es supervisar los procesos internos y garantizar la observancia de las regulaciones pertinentes. La colaboración entre ambos consejos es esencial para asegurar una supervisión eficiente y una gestión transparente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).



El enfoque de eficiencia y crecimiento sostenible también se extiende a los procedimientos operativos, que son fundamentales para la correcta gestión de actividades esenciales como la aceptación de socios, el otorgamiento de préstamos y el control de riesgos. Estos procedimientos deben estar sustentados por políticas claras, actualizadas y alineadas con las normativas legales vigentes. Además, la capacitación constante del personal es necesaria para una adecuada gestión de inversiones y la mitigación de riesgos. El monitoreo continuo de los procesos permite detectar desviaciones y corregirlas a tiempo. De esta manera, se fortalece la confianza de los socios y se asegura la sostenibilidad institucional (Chabusa et al., 2019).

La transparencia, en este sentido, se convierte en un elemento indispensable en las COAC, ya que implica la claridad y accesibilidad de la información. Esto permite tanto a los miembros internos como a los actores externos tomar decisiones informadas, reduciendo la incertidumbre y mejorando la confianza en los procesos decisionales. La transparencia facilita también una gestión más eficiente de los recursos, al identificar de manera clara tanto oportunidades como riesgos, lo que contribuye a una mejor asignación de los mismos. La transparencia financiera, en particular, garantiza que los informes sean confiables y relevantes, generando una mayor confianza entre inversionistas y otras partes interesadas. Para ser útil, esta información debe cumplir con estándares internacionales, ser representativa, verificable y comprensible, lo que asegura su integridad y fiabilidad (Farfán et al., 2024).

Así, la transparencia en la información financiera se vuelve esencial para una toma de decisiones eficaz, pues proporciona datos confiables para evaluar el desempeño organizacional y reducir riesgos y costos. La adopción de estándares internacionales, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), mejora la transparencia y la eficiencia operativa de las cooperativas. Las organizaciones que siguen estas normativas refuerzan su reputación global, y contribuyen a la mejora continua de los procesos internos, lo que fortalece aún más la confianza de los socios. El cumplimiento normativo garantiza que la información financiera sea precisa, verificable y comparable, lo que optimiza la capacidad de la cooperativa para tomar decisiones estratégicas (Bravo-Zambrano & Loo-Zambrano, 2024).

En este marco, las COAC deben cumplir con rigurosidad las normativas de auditoría para asegurar la transparencia y eficiencia en su gestión. La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) establece que las cooperativas con activos superiores a doscientos mil dólares deben contar con auditoría interna y externa anuales, mientras que las de menor tamaño delegan esta función a su Consejo de Vigilancia, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) supervisa de cerca su control interno (Farfán et al., 2024).

## MÉTODO

Según The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009b), citado por Hernández et al. (2014), la investigación no experimental se distingue por no intervenir directamente en las variables, sino que se enfoca en analizar los eventos dentro de su entorno natural para estudiarlos de manera objetiva. Mediante la observación de múltiples eventos, se identifican patrones que permiten generar conclusiones sobre el comportamiento de las variables, utilizando un enfoque inductivo. En este estudio, se empleó una metodología no experimental, observando los eventos en su contexto real sin modificar las variables. Este enfoque permitió recopilar datos sin alterar las condiciones de los sujetos, lo que facilitó una aproximación más precisa y fiel a la problemática estudiada.

En este estudio se empleó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La investigación cuantitativa utilizó técnicas numéricas y estadísticas para medir datos y analizar relaciones entre variables, mientras que la investigación cualitativa se centró en comprender las perspectivas y experiencias a través de herramientas como la observación y entrevistas. Esta combinación permitió obtener una comprensión integral del objeto de estudio, proporcionando resultados más completos y contextualizados.

Se adoptó un diseño metodológico con alcance descriptivo-explicativo, centrado en las variables de transparencia, gestión operativa y auditoría de riesgos. Según Muggenburg y Pérez (2007), el estudio descriptivo busca detallar las características de una muestra, comparar variables entre grupos o analizar un caso específico, mientras que el enfoque explicativo se enfoca en comprender las causas subyacentes de un fenómeno y la relación entre las



variables. En este caso, el estudio describió las características de estas variables, y también exploró cómo se interrelacionan, permitiendo una comprensión más profunda de sus impactos en las COAC.

Así también se utilizó como finalidad transversal para obtener una visión instantánea del objeto de estudio, lo que permitió analizar las variables en su estado actual sin seguimiento prolongado, esto facilitó la identificación de patrones y proporcionó una base para futuras investigaciones.

Para abordar el objeto de estudio, se procedió con la combinación de varios métodos. Se aplicó el método sistémico, que permite visualizar los sistemas como un conjunto integrado, facilitando la comprensión de cómo interactúan los distintos procesos en una auditoría de riesgos. Al mismo tiempo, se utilizó el método inductivo-deductivo, que permitió partir de la observación y análisis de datos específicos para generar conclusiones generales, y luego aplicar esos hallazgos para examinar y verificar las relaciones entre la auditoría de riesgos, la transparencia y la gestión operativa. Se empleó el método analítico-sintético, que descompuso el proceso de auditoría de riesgos y evaluó cómo esta incide en la transparencia y la gestión operativa en las COAC (Rodríguez & Pérez, 2017).

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, mediante un cuestionario estructurado de 20 preguntas cerradas con opciones predefinidas, diseñado en Google Forms y aplicado en línea (Hadi et al., 2023). Esta herramienta permitió obtener información precisa sobre las opiniones y percepciones de los participantes, acorde con el enfoque transversal del estudio.

La unidad de análisis se focalizó en las COAC de Ecuador, considerando un universo de 451 COAC reportadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en 2024. Para la recolección de datos, se empleó un muestreo por conveniencia, seleccionando una muestra de 32 cooperativas. Los participantes de la muestra fueron representantes de las organizaciones, incluyendo contadores, gerentes, jefes departamentales y directivos, quienes proporcionaron información sobre la gestión y operaciones de las cooperativas.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados más importantes obtenidos a partir de la encuesta:

Distribución de cargos en las COAC: los resultados revelan una distribución heterogénea en los cargos dentro de la entidad financiera, con una predominancia del 50% en la categoría otro, lo que evidencia una diversidad de roles no clasificados en específico. Los cargos de Gerente y Auditor representan un 18.75% cada uno, indicando una participación relevante de personal en posiciones directivas y de control interno. En menor medida, los cargos de Contador (9.375%) y Jefe de Operaciones (3.125%) muestran una representación reducida (Ver tabla 1).

**Tabla 1.** Estadísticos descriptivos.

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	6	18.750
Contador	3	9.375
Auditor	6	18.750
Jefe de Operaciones	1	3.125
otro	16	50.000
Ausente	0	0.000
Total	32	100.000

Nota. la mayoría de los participantes ocupa cargos no especificados, seguidos por gerentes y auditores.

Frecuencia de identificación de riesgos en los procesos operativos: la frecuencia con la que se identifican los riesgos operativos dentro de las cooperativas revela un enfoque sistemático en la gestión de riesgos. De acuerdo con los resultados, un 62.5% de las respuestas indica que la identificación de riesgos se realiza de manera mensual, lo que sugiere que las cooperativas



mantiene un monitoreo continuo y proactivo de los posibles riesgos. La identificación trimestral, que representa un 18.8% de las respuestas, muestra que, aunque menos frecuente, aún existe un esfuerzo por mantener una vigilancia periódica y regular de los riesgos. Las categorías semestral y anual, que suman un 18.8%, revelan una menor prioridad o frecuencia en la identificación de riesgos a largo plazo, lo que podría indicar áreas donde la gestión del riesgo no se aborda con la misma celeridad.

A nivel estratégico, las cooperativas priorizan la identificación temprana y constante de los riesgos operativos, lo cual es concluyente para la estabilidad económica y la sostenibilidad de las instituciones financieras. Al mantener una práctica mensual, se mitiga el impacto potencial de riesgos no gestionados, permitiendo ajustes rápidos y oportunos en sus operaciones

Análisis de las herramientas utilizadas para la evaluación de riesgos: las matrices de impacto y probabilidad son las herramientas más utilizadas para la evaluación de riesgos, con un 59,38% de las respuestas. Estas se aplican principalmente con una frecuencia mensual, alcanzando un 50% de las respuestas, lo que indica un enfoque constante y regular en la identificación de riesgos. Por otro lado, el análisis FODA se emplea con menos frecuencia, representando solo un 9,38% de las respuestas, lo que sugiere su uso limitado en comparación con otras herramientas. Las auditorías externas y la categoría otras muestran una participación del 15,63% cada una, con diversas frecuencias de aplicación. En general, predomina la identificación mensual de riesgos mediante herramientas cuantitativas y estructuradas, lo que refleja un enfoque sistemático y regular para gestionar los riesgos operativos (Ver tabla 2).

**Tabla 2.** *Tabla de contingencia.*

Frecuencia identificación riesgos	Herramientas evaluación riesgos					Total
	Matrices impacto probabilidad	de y	Análisis FODA	Auditorías externas	Otras	
Mensual	16		1	1	2	20
Trimestral	2		2	1	1	6
Semestral	0		0	1	1	2
Anual	1		0	2	1	4
Total	19		3	5	5	32

**Nota.** la tabla muestra la frecuencia de herramientas de evaluación de riesgos, con mayor uso mensual de matrices de impacto y probabilidad.

Análisis del impacto de las auditorías de riesgos en la implementación de acciones correctivas: los resultados muestran que el impacto de las auditorías de riesgos influye en la rapidez de la implementación de las acciones correctivas. Un 47.3% de las respuestas indicaron que cuando el impacto de la auditoría es muy importante, la ejecución de las correcciones es rápida. En el caso de un impacto importante, un 28.1% reportó una rápida implementación, aunque en menor proporción. Por otro lado, cuando el impacto es clasificado como menor importancia o ningún impacto, el 25% de las respuestas indicaron que las correcciones son más lentas. Estos resultados refuerzan la idea de que un mayor impacto de las auditorías de riesgos está asociado con una respuesta más ágil en la ejecución de las acciones correctivas (ver tabla 3).

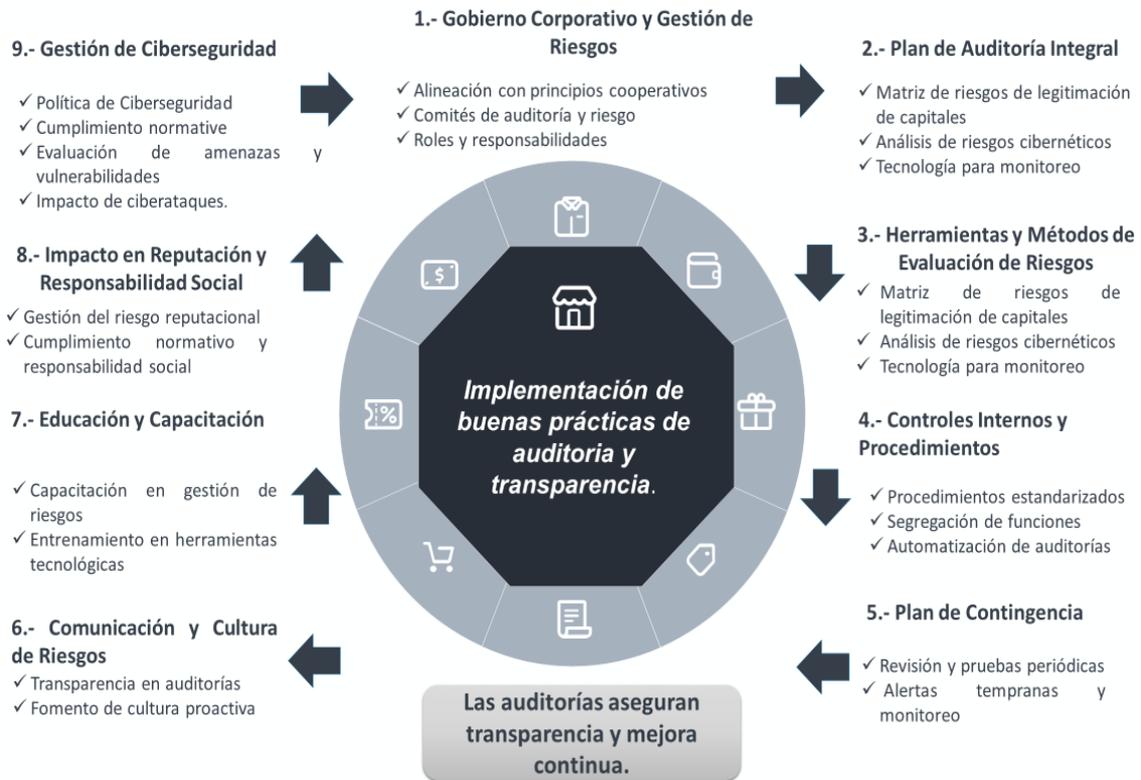
**Tabla 3.** *Tabla de contingencia.*

Rapidez acciones correctivas					
Impacto auditorías tiempos	Muy rápido	Rápido	Lento	Muy lento	Total
Muy significativo	10	5	0	0	15
Significativo	3	8	3	0	14
Poco significativo	0	0	0	1	1
Ningún impacto	0	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

Nota. La mayoría de las acciones correctivas se implementan de manera inmediata cuando el impacto de las auditorías de riesgos es significativo o muy significativo.

### Buenas prácticas de auditoría de riesgos para promover la transparencia y mejorar la gestión operativa en las cooperativas de ahorro y crédito

La figura 1 sobre buenas prácticas de auditoría de riesgos destaca la importancia de implementar procesos de auditoría efectivos para garantizar la transparencia y optimizar la gestión operativa en las cooperativas de ahorro y crédito. Estas prácticas buscan identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros, operativos y de cumplimiento, asegurando que las cooperativas funcionen de manera eficiente y en cumplimiento con las normativas vigentes.



**Figura 1.** Diagrama de buenas prácticas de auditoría de riesgos para las COAC. Nota. La implementación de buenas prácticas de auditoría, combinada con una gestión de riesgos efectiva, asegura la transparencia y sostenibilidad de las COAC al identificar y mitigar posibles riesgos que puedan afectar su estabilidad financiera y operativa.



Las buenas prácticas de auditoría de riesgos propuestas para las COAC incluyen estrategias como la definición clara de roles y la creación de comités independientes de auditoría. Además, promueven la evaluación continua de riesgos a través de auditorías internas regulares y simulacros de crisis. Se sugiere utilizar herramientas avanzadas como matrices de riesgos y análisis cibernéticos y fortalecer los controles internos. También se aboga por la actualización periódica de los planes de contingencia, la comunicación transparente, la capacitación del personal y la gestión de riesgos reputacionales, así como el desarrollo de un robusto marco de ciberseguridad para proteger activos digitales (ver tabla 4).

**Tabla 4. Buenas prácticas de auditoría de riesgos para las COAC.**

Estrategia	Descripción	Proceso Operativo
<b>1. Definición Clara del Marco de Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos</b>		
Alineación con los principios cooperativos	Asegurar que el marco de gobierno y la gestión de riesgos estén alineados con los principios cooperativos, garantizando una estructura que permita la toma de decisiones efectiva.	Gobernanza
Comités de auditoría y riesgo	Establecer un comité de auditoría independiente, compuesto por miembros calificados y externos, para evaluar la gestión de riesgos y supervisar las auditorías internas.	Auditoría Interna, Auditoría Externa
Roles y responsabilidades definidos	Establecer de forma clara los roles y responsabilidades en la gestión de riesgos, asegurando la participación de todas las áreas de la cooperativa.	Gestión de Riesgos
<b>2. Establecimiento de un plan de auditoría integral</b>		
Evaluación continua de riesgos	Incluir la evaluación de riesgos estratégicos, de mercado, de liquidez, de crédito y operativos, más allá de la revisión de transacciones y controles operativos.	Auditoría Interna
Auditoría interna efectiva	Establecer un proceso de auditoría interna continuo basado en riesgos con auditorías regulares que incluyan aspectos financieros y operativos.	Auditoría Interna
Simulacros de crisis y pruebas de estrés	Realizar simulacros de contingencia y pruebas de estrés para evaluar la efectividad de los planes de contingencia.	Gestión de Riesgos
<b>3. Uso de herramientas y métodos de evaluación de riesgos</b>		
Matriz de riesgos de legitimación de capitales	Implementar una matriz de riesgos para evaluar el riesgo de legitimación de capitales considerando factores referidos a: socios, clientes, canales, productos y ubicación geográfica.	Gestión de Riesgos
Análisis de riesgos cibernéticos	Integrar procesos de auditoría para evaluar los riesgos cibernéticos, proteger información sensible y asegurar el cumplimiento de las normativas de seguridad cibernética.	Gestión de Riesgos
Tecnología para la valoración y monitoreo	Implementar herramientas tecnológicas para la valoración en tiempo real de activos y pasivos y para el monitoreo continuo de los riesgos operativos.	Monitoreo Financiero y Riesgo
<b>4. Fortalecimiento de los controles internos y procedimientos</b>		
Procedimientos estandarizados	Desarrollar procedimientos claros para la identificación, mitigación y monitoreo de riesgos, documentándolos para su implementación.	Gestión de Riesgos
Segregación de funciones	Asegurar la segregación de funciones dentro de la cooperativa para evitar concentración de poder y reducir riesgos de fraude.	Controles Internos
Automatización de los procesos de auditoría	Utilizar herramientas automáticas para evaluar transacciones y el cumplimiento de controles internos de manera más eficiente.	Auditoría Interna
<b>5. Revisión y actualización periódica del plan de contingencia</b>		



Planes de contingencia sólidos	Revisar y probar los planes de contingencia a través de simulacros, incluyendo escenarios de liquidez, incumplimiento de contrapartes o crisis cibernéticas.	Gestión de Riesgos
Alertas tempranas y monitoreo continuo	Establecer indicadores clave para la detección temprana de posibles contingencias, monitoreados en tiempo real para activar los planes cuando sea necesario.	Gestión de Riesgos
<b>6. Comunicación transparente y cultura de riesgos</b>		
Transparencia en la comunicación	Las auditorías de riesgos deben ser claras y transparentes, y los resultados deben ser comunicados a todos los niveles para tomar decisiones informadas.	Comunicación Interna
Cultura organizacional proactiva	Fomentar una cultura organizacional que valore la gestión de riesgos, sensibilizando a los empleados sobre los riesgos inherentes a su actividad.	Recursos Humanos
<b>7. Educación y capacitación en gestión de riesgos</b>		
Capacitación continua	Participar en programas de capacitación sobre la gestión de riesgos, la identificación de fraudes, la ética empresarial y las mejores prácticas de auditoría.	Recursos Humanos
Entrenamiento sobre el uso de herramientas tecnológicas	Asegurar que el personal esté capacitado en el uso de herramientas tecnológicas para gestionar con eficiencia los riesgos y facilitar la toma de decisiones.	Tecnologías de la Información
<b>8. Revisión del impacto en la reputación y la responsabilidad social</b>		
Gestión del riesgo reputacional	Implementar un sistema para gestionar y mitigar los riesgos reputacionales, evaluando siempre la percepción pública hacia la cooperativa.	Relaciones Públicas
Cumplimiento normativo y responsabilidad social	Asegurar el cumplimiento de normativas locales e internacionales sobre protección de datos, prevención del lavado de dinero y sostenibilidad.	Cumplimiento Normativo
<b>9. Desarrollo de un marco de gestión de ciberseguridad</b>		
Política de Ciberseguridad	Desarrollar una política clara de ciberseguridad que cubra la protección de activos digitales, bases de datos, plataformas de transacciones e infraestructura de TI.	TI y Seguridad
Cumplimiento normativo	Asegurar el cumplimiento de regulaciones locales e internacionales en ciberseguridad.	Cumplimiento Normativo
Identificación de activos críticos	Identificar los activos críticos de la cooperativa, haciendo referencia a: datos personales y financieros, plataformas de banca en línea y sistemas de pagos.	TI y Seguridad
Evaluación de amenazas y vulnerabilidades	Realizar evaluaciones periódicas para identificar amenazas cibernéticas: <i>ransomware</i> , <i>phishing</i> , <i>malware</i> y vulnerabilidades en los sistemas.	TI y Seguridad
Evaluación del impacto de un ciberataque	Evaluar el impacto potencial de diferentes tipos de ciberataques en las operaciones de la cooperativa y la confianza de los miembros.	TI y Seguridad

Nota. La tabla resalta un enfoque integral para la auditoría de riesgos en las COAC

## CONCLUSIONES

La auditoría de riesgos ha avanzado notablemente, pasando de ser una práctica centrada en la verificación financiera a convertirse en un pilar para la gestión global de riesgos en las organizaciones. En este sentido, para las COAC, adoptar un enfoque proactivo en la identificación y mitigación de riesgos operacionales, legales, reputacionales y financieros es esencial para salvaguardar su estabilidad, mejorar la eficiencia operativa y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

La gestión operativa y la transparencia son aspectos esenciales para el fortalecimiento de los procesos y el cumplimiento regulatorio de las COAC en Ecuador. A lo largo de su historia, estas cooperativas han desarrollado una estructura organizativa democrática que permite la participación activa de los socios en la toma de decisiones, lo que contribuye a una mejor gobernanza y fomenta la responsabilidad compartida.

Las COAC en Ecuador están adoptando prácticas eficientes en la gestión de riesgos, con el apoyo de herramientas estructuradas y un enfoque riguroso hacia la transparencia y la corrección de problemas.



Esto les permite mantener la estabilidad en un entorno financiero en constante cambio y cumplir con sus objetivos de crecimiento sostenible. A pesar de ello, enfrentan desafíos en la gestión de riesgos debido a la falta de una estructura clara de roles, lo que dificulta la asignación de responsabilidades.

La propuesta de buenas prácticas de auditoría de riesgos para las cooperativas de ahorro y crédito busca mejorar la transparencia y la gestión operativa. Estas incluyen la creación de comités de auditoría independientes, la implementación de auditorías internas regulares y el uso de herramientas como matrices de riesgos y análisis cibernéticos. Además, se enfatiza la capacitación continua del personal, la actualización de planes de contingencia y la transparencia en la comunicación. Un enfoque integral que incluya controles internos sólidos, ciberseguridad y la gestión de riesgos reputacionales es clave para garantizar la sostenibilidad y el cumplimiento normativo de las COAC.

## FINANCIAMIENTO

No monetario

## CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca por su permanente compromiso con la investigación científica, la cual representa una valiosa contribución al Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador. Este esfuerzo constante fortalece el conocimiento académico y apoya el progreso del país.

## CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

**Edison Iván Mejía-Buri:** Lideró la planificación y ejecución del análisis de datos, asegurando la correcta aplicación de técnicas estadísticas y metodológicas avanzadas. Participó activamente en la interpretación de los resultados, destacando su relevancia en el contexto del problema de investigación. Contribuyó en la redacción de la discusión, relacionando los hallazgos con la literatura existente y proponiendo nuevas perspectivas teóricas, colaboró en la revisión del manuscrito, verificando la precisión técnica y metodológica de los contenidos presentados.

**Lenyn Geovanny Vásquez-Acuña:** Coordinó la revisión bibliográfica exhaustiva, seleccionando fuentes clave para sustentar el marco teórico y metodológico del estudio. Participó en la redacción de las conclusiones, destacando las implicaciones prácticas y teóricas de los hallazgos. Contribuyó en la redacción de la introducción, proporcionando un contexto sólido y relevante para el desarrollo del estudio. También supervisó el proceso de edición final, asegurando la coherencia general del manuscrito y el cumplimiento de las normas editoriales.

## REFERENCIAS

- Acosta, D., & Horna, M. (2023). Análisis del riesgo financiero y su efecto en el crecimiento empresarial de las PYMES de Ambato. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 2832–2843. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.798>
- Aguilar, S., & Vásquez, L. (2022). La gestión de los riesgos organizacionales bajo el nuevo enfoque de la auditoría. *Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 4(7), 56. <https://doi.org/10.35381/i.p.v4i7.1855>
- Bravo-Zambrano, D. F., & Loor-Zambrano, H. Y. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Unidades Episteme. Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 11(2), 285–304. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3488>
- Chabusa, J. L., Delgado, S. M., & Mackay, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(4), 134-147. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i4.30522>
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 192-205. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32434>



- Farfán, J., & Valencia, D. (2024). Medición del riesgo de auditoría en servicios de consultoría externa como factor de calidad. *Revista CEA*, 10(1), 22–35. <https://doi.org/10.22430/24223182.2417>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Müggenburg, M. C., & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
- Ortega, J., Borja, F., Aguilar, I., & Montalván, R. (2017). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 123–140. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>
- Palomares, M. (2022). *Fundamentos de la transparencia y el acceso a la información*. Madrid, España: DYKINSON, S.L.
- Pesántez, J., Aguirre, J., & Jiménez, J. (2024). La innovación en la auditoría, nuevas tendencias y alcance: Una revisión. *UTE Revista*, 15(1), 45–60.
- Prado, A., Plaza, P., Escamilla, S., & Cruz, A. (2018). Identificación de la transparencia como una herramienta de diferenciación del sector bancario. *Revista Transparencia*, 12(3), 123–135.
- Romero, M. J. (2021). Revisión sistemática del concepto gobernanza cooperativa. *Ciencias Administrativas*, 9(40), 45–60. <https://doi.org/10.24215/23143738e083>
- Sánchez, L. (2015). COSO ERM y la gestión de riesgos. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 23(44), 50–65. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i44.11625>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2015). *Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2024). *Segmentación 2024*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/01.-Segmentacio%CC%81n-2024.pdf>
- Teixidó, F. (2021). *La Fundación Caja de Ingenieros*. Obtenido de <https://www.informeannual21.com/entrevista-al-presidente-1.html>

**Derechos de autor: 2025 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>