



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala

(Artículo Científico)

Gabriel Alberto García Vásquez

Guatemala, agosto 2020

Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala

(Artículo Científico)

Gabriel Alberto García Vásquez

Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez (**Asesor**)

Licda. Nancy Gabriela Lam de León (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M.Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

Guatemala, 28 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala**” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. A. García', is written over a light-colored, textured background that looks like a piece of paper or a stamp.

Gabriel Alberto García Vásquez
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.: 1118719

REF.:C.C.E.E.CPA.CT.A02-PS.0028.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 01 DE AGOSTO DE 2020
DICTAMEN**


Tutor: Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez
Revisor: Lcda. Nancy Gabriela Lam de León
Carrera: Licenciatura en Contador Público y Auditor

Tesis titulada: "Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala".

Presentada por: Gabriel Alberto García Vásquez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciatura



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 18 de febrero 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **"Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala"**, realizado por Gabriel Alberto García Vásquez, carné 1118719, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez
Colegiado CPA 6-414

Jonathan Esaú Zabala Vásquez
Contador Público y Auditor
Colegiado 6,414

Guatemala, 28 de marzo de 2020.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado “Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala” realizado por Gabriel Alberto García Vásquez, carné 1118719, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría he procedido a la Revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nancy Gabriela Lam de León', is centered on a light blue rectangular background.

Licda. Nancy Gabriela Lam de León
Contador Público y Auditor
Colegiado 1230

Dedicatoria

A Dios

Por ser la fuente inagotable de vida, sabiduría, perseverancia, provisión y fortaleza para alcanzar cada uno de los sueños y anhelos de mi corazón con su favor, amor y bendición.

A mis padres

A mis padres, Jorge Alberto García Andrino y Silvia Verónica Vásquez Aguilar; por todo su amor y apoyo incondicional, su comprensión o sus consejos y por haberme enseñado tanto durante mi vida y ser parte fundamental de la persona que soy.

A mi hermano

Sebastián por siempre estar allí apoyándome y dándome aliento para seguir adelante, aunque las circunstancias no fueran siempre las mas favorables.

A mis amigos

A los que están siempre y a los que por alguna razón tomaron otro camino porque todos han sido apoyo y bendición que Dios me ha permitido tener en cada etapa de mi vida

A mis maestros

A mis maestros que me han aportado valiosos conocimientos durante todo este camino de academia.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de Investigación	2
1.3. Objetivos de la Investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4. Tipo de Investigación	2
1.5. Sujeto de Investigación	2
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7. Determinación de la Muestra	3
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	7
Resultados	7
2.1. Presentación de Resultados	7
2.2. Presentación de la Encuesta	8
Capítulo 3	16
Discusión y Conclusiones	16
3.1. Extrapolación	16
3.2. Análisis de Resultados	18
3.3. Conclusiones	20
Referencias	21

Abstract

Las entidades financieras en Guatemala, como cumplimiento a la normativa local y en atención a las mejores prácticas internacionales, requieren implementar un sistema de gestión integral de riesgos en sus operaciones diarias, que contribuya al fortalecimiento del sistema de control interno; sin embargo, se deben analizar los factores que permitan lograr la eficiencia de estos sistemas para apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

El resultado de la investigación que se realizó permite presentar un artículo científico en el que se trazó como objetivo principal determinar el grado de apoyo que una adecuada gestión de los riesgos brinda en la aplicación de procedimientos de control interno en las entidades financieras del Departamento de Guatemala. Derivando la pregunta de investigación ¿Cómo una adecuada gestión del riesgo operacional puede dar soporte al sistema de control interno en las entidades financieras?

Esta interrogante se resuelve a través del cuestionario realizado a los colaboradores que se desempeñan en el sector bancario, en donde las respuestas a la serie de preguntas muestran las tendencias que se marcan en las entidades financieras, como que una mala comunicación interna, un inadecuado sistema de capacitación en temas de riesgos y control interno y la falta de conciencia real sobre las funciones que sus colaboradores desempeñan en sus puestos de trabajo.

Esto crea incertidumbre y fallas en la aplicación de los procedimientos establecidos lo que puede provocar pérdidas significativas para la entidad y constituyen obstáculos en el logro de sus objetivos, por tal razón se elaboró la boleta de encuesta enfocada en aspectos de control como instrumento para identificar hallazgos y evaluar el grado de exposición a factores de riesgo operacional en el sistema de control interno y contribuir de esa manera a que se alcance la eficiencia en la gestión integral de riesgos en las entidades financieras del departamento de Guatemala.

Introducción

En el artículo científico que se presenta a continuación describe en su primer capítulo, la metodología del tema de la gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras en el Departamento de Guatemala, tomando en consideración que la evolución e importancia del sector bancario en nuestro país hace necesario que cuenten con un sistema de control interno fortalecido para que genere confianza en la población.

Esto surgió de la implementación de estrictos acuerdos y convenios internacionales para los bancos, derivado de las crisis económicas mundiales donde entidades de este sector se han visto involucradas; sin embargo, estos requerimientos han permitido que el grado de confianza y solvencia de las entidades crezca estimulando la competitividad, lo que hace complejas sus operaciones y los riesgos asociados a ellas, por lo que no pueden permitirse tener un sistema de control debilitado que provoque pérdidas significativas para la entidad.

Los problemas se originan desde una deficiente comunicación y debilidad en la aplicación de los procedimientos establecidos para las operaciones habituales en las entidades financieras; así como de capacitaciones incomprensibles y la falta de compromiso de los colaboradores en sus funciones, los cuales son factores que inciden en que dificulte el logro de los objetivos, haciendo necesario contar con una adecuada gestión de riesgos operacionales que permita fortalecer el sistema de control interno para alcanzar efectividad en sus procesos y operaciones.

En el segundo capítulo, se dan a conocer los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante el instrumento de la encuesta dirigido al personal responsable de operatividad de las entidades financieras del Departamento de Guatemala, los cuales se representan de forma gráfica, para una mejor comprensión.

El capítulo tercero, muestra la extrapolación de la información recopilada en el trabajo de campo; exponiendo los hallazgos y el análisis general realizado a la información recabada por fuentes de primera mano y sus respectivas conclusiones.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

El proceso de globalización que están llevando a cabo las economías de los distintos países ha creado la necesidad de realizar cambios significativos en los mercados financieros. Se han desarrollado nuevos mercados e instrumentos, así también avances tecnológicos importantes, especialmente en la aplicación de los sistemas de información y operación de los intermediarios financieros, lo que ha favorecido una mayor actividad comercial que, si bien contribuye a las instituciones para obtener mayores oportunidades de desarrollo, también su exposición al riesgo ha sido mayor.

Las entidades financieras en Guatemala realizan la intermediación financiera bancaria, que consiste en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades de captación de dinero o cualquier instrumento que sea representativo del mismo tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos u otras obligaciones destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que dichas captaciones y financiamientos adopten.

En los últimos años se ha incrementado progresivamente la preocupación por el riesgo operacional, un riesgo que, aunque ha existido tiempo atrás, ahora se manifiesta con más intensidad, debido a factores como los avances experimentados en la tecnología, la complejidad y globalización del sistema financiero, aspectos que cada vez, dan lugar a que estos eventos de riesgo operacional tengan mayor probabilidad de ocurrencia y un mayor impacto.

Ante este fenómeno, se han asignado recursos significativos a este riesgo, pasando de una mejora o actualización a los sistemas de control al desarrollo de modelos que permitan la medición y gestión del riesgo con el objetivo de obtener un estimado razonable del impacto de futuras pérdidas.

La importancia de analizar al riesgo operativo busca establecer los fundamentos teóricos, metodológicos y técnicos que permitan realizar la aplicación práctica sobre la administración de riesgo de una institución financiera y determinar como el sistema de control interno puede soportarse en su adecuada gestión permitiendo reducir las pérdidas derivadas de la materialización de este, reduciendo así el impacto en los resultados de estas.

1.2. Pregunta de Investigación

Derivado del análisis ¿Cómo una adecuada gestión del riesgo operacional puede dar soporte al sistema de control interno en las entidades financieras?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el grado de apoyo de la gestión de riesgos en la aplicación de procedimientos de control interno en las entidades financieras en Guatemala.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos de control interno de los colaboradores, en las operaciones de las entidades financieras.
- Establecer si en las entidades financieras, tienen definidos los factores de riesgo que desean gestionar, así como su medición y control.

1.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado para el presente estudio es de carácter descriptivo y se apoyó en la investigación de campo, con el objetivo de identificar el grado de soporte de la gestión de riesgos en la aplicación del sistema de control interno.

“...La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente...” (Tamayo y Tamayo, 2004, p35).

1.5 Sujeto de Investigación

Los sujetos objeto de la investigación, fueron los colaboradores que ocupan puestos clave: Jefe, personal de servicio al cliente y operativos de las entidades financieras del Departamento de Guatemala, quienes ejecutan los procedimientos de elaboración y

autorización en las diferentes operaciones activas, pasivas y de confianza propias del giro del negocio.

Estas operaciones tienen implícito factores de riesgo inherentes que deben ser identificados, medidos, monitoreados y controlados adecuadamente, obteniendo así el punto de vista de estos sujetos conforme los resultados que se obtengan por medio de una encuesta.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El estudio tuvo una duración de seis meses, comprendido de octubre 2,019 a marzo de 2,020, durante el cual se realizaron encuestas sobre la gestión del riesgo operacional en los procedimientos de control interno aplicados en las operaciones de las entidades financieras del departamento de Guatemala.

1.6.2 Geográfico

El ámbito geográfico que tomó la presente investigación se enfocó en los colaboradores que desempeñan las funciones de Jefe, personal de servicio al cliente y personal operativo de las entidades financieras, específicamente en el Departamento de Guatemala. Las encuestas se realizaron a los colaboradores de conformidad con la muestra determinada tomada de la totalidad del sujeto de investigación.

1.7 Determinación de la Muestra

La muestra establece la porción que se tomó de base de estudio dentro un conjunto total de la población, se estudiaron las características y elementos suficientes para encontrar los datos precisos y lograr los objetivos de la investigación.

Para determinar la población objeto de estudio, fue necesario seleccionar como muestra a los colaboradores de las entidades financieras del Departamento de Guatemala, quienes realizan directamente las operaciones bancarias, y se les encuestó según su experiencia. Para la determinación de la misma, se elaboró el procedimiento de muestreo estadístico de

forma finita, ya que el sujeto de la investigación no será manipulado durante el desarrollo de la investigación, para el efecto se utilizó la fórmula siguiente.

Grafica 1

$$n = \frac{Z^2 * N p q}{e^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Fuente: Elaboración Propia

Para obtener los resultados del universo de colaboradores se consultó la información generada en el sitio web de la Superintendencia de Bancos específicamente en el apartado “Información de Entidades Supervisadas”, donde reportan que existen un total de 1,251 agencias bancarias en el Departamento de Guatemala, esto refleja que el tipo de muestreo será para poblaciones finitas.

Resultado de la muestra	Valor
Z=	1.96
p=	0.5
q=	0.5
N=	7506
e=	0.08
n=	147

Para el desarrollo del trabajo la confianza de la investigación está en 95% (z). La heterogeneidad de la investigación a requisito de la Universidad Panamericana, se estableció en 0.5 y el error máximo aceptado es del 8% (e). Para la determinación de (N); se obtuvo de primera fuente (Sitio web de la Superintendencia de Bancos) donde el universo es de 1,251 agencias bancarias con un promedio de 6 colaboradores, dando como resultado 147 encuestas a realizar.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Toda investigación científica necesita del uso de instrumentos de investigación que le permita recopilar información fiable y que contribuya a obtener resultados precisos para el logro de los objetivos definidos.

Para el desarrollo del artículo científico se incluyó una encuesta de 15 preguntas cerradas, en la que se efectuaron según la muestra, una serie de preguntas a los colaboradores de las entidades financieras del Departamento de Guatemala. Realizándose el análisis que permitió identificar el grado de conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos de control interno en las operaciones de la entidad y si están definidos los factores de riesgo para su adecuada gestión, así como su medición y control.

1.9 Recolección de datos

Para la recolección de datos se trasladaron los instrumentos de investigación a los colaboradores de las entidades financieras del Departamento de Guatemala (conforme a la muestra establecida), para ello se utilizó la herramienta electrónica Google Forms (Formularios de Google) en donde seleccionaron las respuestas a los cuestionamientos detallados en la encuesta, para posteriormente descargar los datos recolectados en dicha herramienta. Este proceso es de vital importancia dentro de la investigación porque de este dependen los resultados del conocimiento científico que se desea alcanzar.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de la información comprende la tabulación de los datos o resultados obtenidos de las encuestas circuladas a los colaboradores de las entidades financieras del Departamento de Guatemala, según la muestra.

La herramienta utilizada para el procesamiento de los datos es la hoja electrónica denominada Excel, que permitió el ingreso de los datos, así como representar de forma gráfica los resultados obtenidos, y la realización del análisis para determinar el grado de

apoyo de la gestión de riesgos en la aplicación de procedimientos de control interno en las entidades financieras en Guatemala.

Capítulo 2

Resultados

2.1. Presentación de Resultados

El trabajo de campo se realizó en forma específica con base en los objetivos planteados en el capítulo 1, para determinar el grado de conocimiento y la aplicación de las políticas y procedimientos de control interno según las funciones que desarrollan los colaboradores de las entidades financieras.

La encuesta fue completada por los colaboradores de diversas agencias ubicadas en el Departamento de Guatemala, quienes expresaron sus conocimientos de la normativa y como aplican los procedimientos establecidos. Los resultados de dichas encuestas revelan aspectos importantes sobre el grado de apoyo de la gestión del riesgo operacional al sistema de control interno de las entidades financieras.

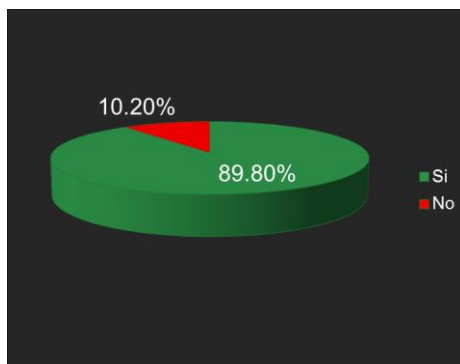
Para la encuesta, se determinó por medio del muestreo estadístico de forma cualitativa, una muestra finita de 147 colaboradores en el área del Departamento de Guatemala, quienes participaron de forma anónima y dando respuesta a las preguntas planteadas.

La obtención de los datos, se realizó por medio de la aplicación Google Forms (Formularios de Google), los cuales se tabularon y se obtuvieron los resultados y se generaron las gráficas respectivas, para alcanzar el objetivo de esta investigación.

2.2. Presentación de la Encuesta

Gráfica 1

Pregunta 1 ¿Conoce las políticas y procedimientos de control interno del área de trabajo donde usted se desarrolla?

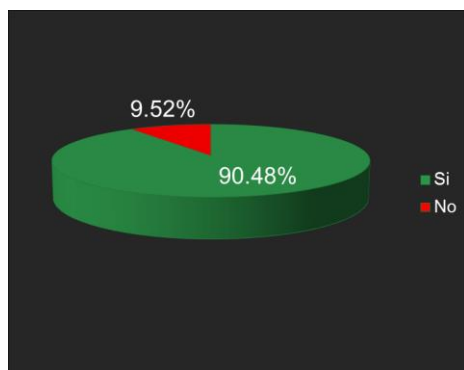


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Del total de encuestados, el 89% confirma que conoce las políticas y procedimientos en el área de trabajo en donde desempeñan sus funciones, por lo que se demuestra que es indispensable conocerlas para tener un sistema de control interno fortalecido.

Gráfica 2

Pregunta 2 ¿Conoce cuáles son las responsabilidades relacionadas sobre las operaciones que usted realiza?



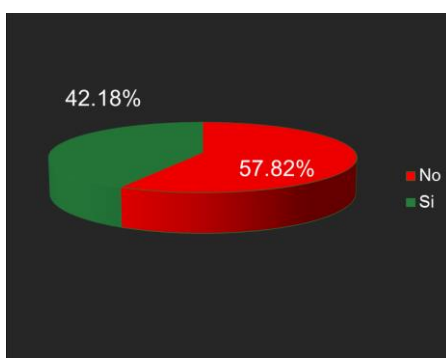
Fuente: Elaboración propia, año 2020

Como se observa en la gráfica anterior, un 90.5% de los encuestados conoce las responsabilidades en las operaciones que realiza, mientras que casi el 10% manifiesta no

conocerlas, por lo que podría repercutir al momento de ocurrir cualquier situación y delegar responsabilidades.

Gráfica 3

Pregunta 3 ¿Ha recibido capacitaciones periódicas sobre temas de control interno, así como del riesgo operacional, que le permita identificar, monitorear y dar seguimiento a eventos de riesgo?

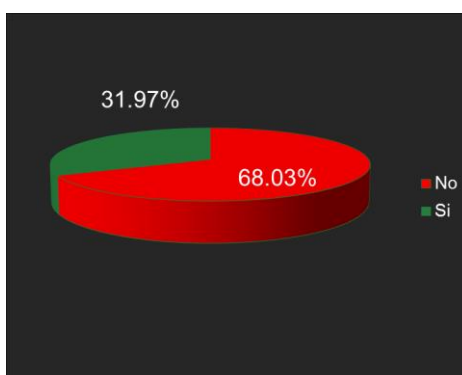


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Con base en las encuestas realizadas a los colaboradores, se determinó que solo el 42.2% ha recibido capacitaciones sobre temas de control interno y de gestión del riesgo operacional, por lo que esto podría afectar y debilitar el control interno, así como repercutir en posibles pérdidas por desconocimiento en la identificación de eventos de riesgos, monitoreo y seguimiento.

Gráfica 4

Pregunta 4 ¿Comprende los temas de los que se le ha brindado capacitación?

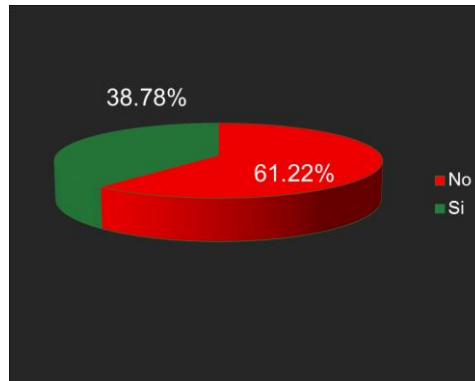


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los resultados muestran que únicamente el 31.9% de la población, comprende adecuadamente los contenidos de las capacitaciones que recibe.

Gráfica 5

Pregunta 5 ¿Aplica en el desempeño de su puesto de trabajo, los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recibidas?

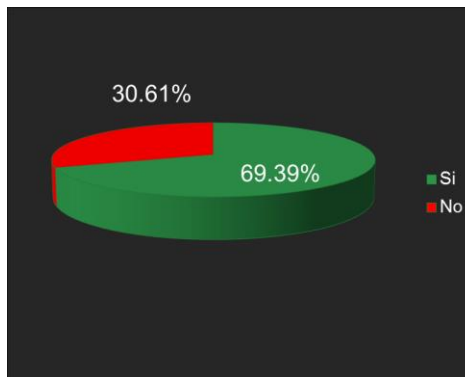


Fuente: Elaboración propia, año 2020

El 61.22% de los encuestados no aplica los conocimientos que adquiere en las capacitaciones, lo que incide directamente porque no comprenden los contenidos de estas.

Gráfica 6

Pregunta 6 ¿Su jefe inmediato le trasladó la normativa interna, políticas y procedimientos y descriptor de su puesto de trabajo?



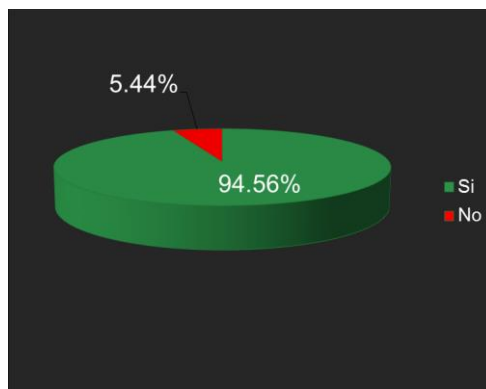
Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los resultados muestran que al 30.6% de la población, no les fue proporcionada la normativa interna y externa aplicable a sus actividades y el descriptor del puesto que desempeñan, lo que

genera incertidumbre en la adecuada realización de sus funciones o bien que estos se realizan de forma empírica.

Gráfica 7

Pregunta 7 ¿Ha detectado la existencia de controles en el área de trabajo que se desarrolla?

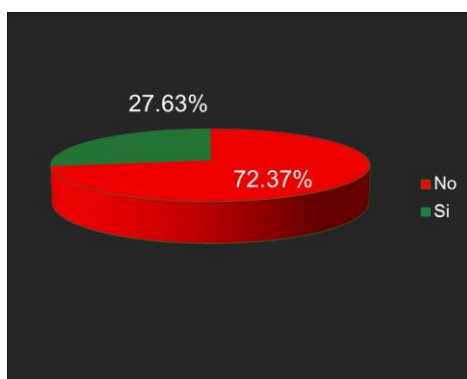


Fuente: Elaboración propia, año 2020

El 94.5% de la población encuestada identifica la existencia de controles en el área donde desempeña sus funciones.

Gráfica 8

Pregunta 8 ¿De existir procedimientos, los pone en práctica constante?

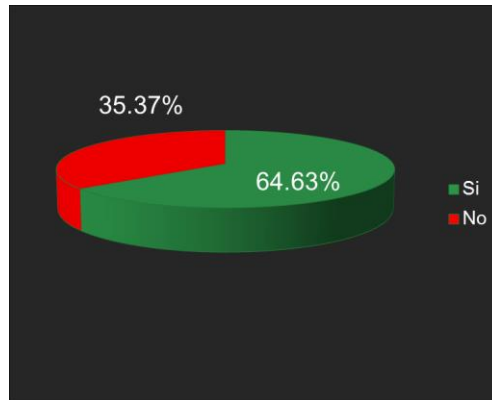


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los resultados muestran que el 72.3% de los colaboradores, no pone en práctica los procedimientos establecidos en sus puestos de trabajo; a pesar que si los conocen, lo que debilita el sistema de control interno.

Gráfica 9

Pregunta 9 ¿Conoce la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, que está relacionada con las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

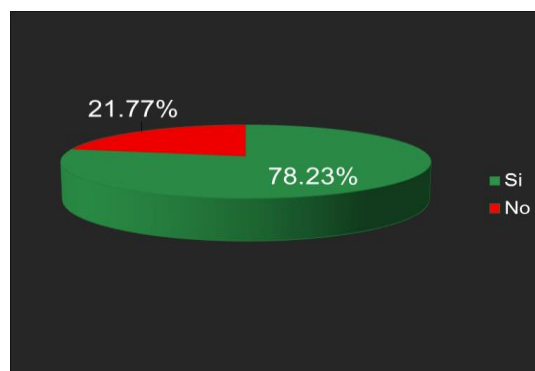


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Del total de colaboradores encuestados, se determinó que un 64.6% conoce la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, relacionada con algunas funciones que desempeña; sin embargo, no implica que les den cumplimiento, exponiéndose a sanciones.

Gráfica 10

Pregunta 10 ¿Considera que se cumple con los objetivos establecidos por la Institución para las operaciones bancarias?

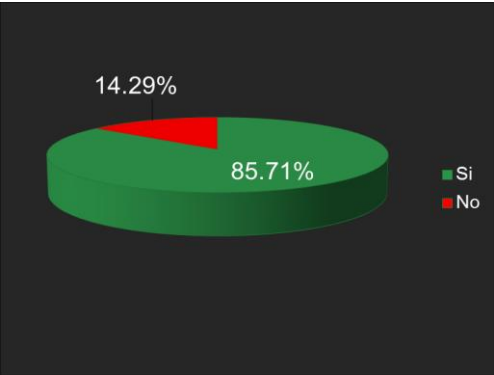


Fuente: Elaboración propia, año 2020

El 78.2% de los colaboradores encuestados, considera que la Institución para la que laboran cumple con los objetivos establecidos para sus operaciones, pese a no sentirse comprometidos a contribuir en lograrlos.

Gráfica 11

Pregunta 11 ¿Se realiza una evaluación interna de los controles internos a fin de evitar riesgos en las operaciones bancarias?

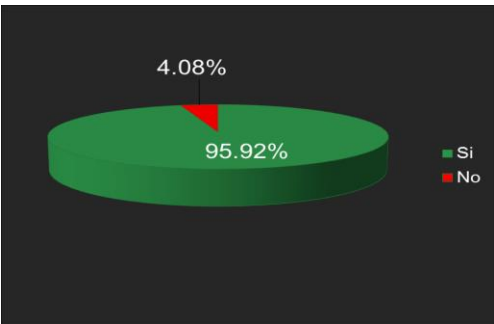


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los resultados de las encuestas realizadas reportan que en un 85.7% se realizan evaluaciones internas al sistema de control interno con el objetivo de mitigar los riesgos en las operaciones que se realizan, lo que refleja que es necesario aplicar de forma eficiente los controles internos para minimizar los riesgos en las Instituciones.

Gráfica 12

Pregunta 12 ¿Cree usted que una evaluación de riesgo externo de los controles internos en forma constante mejorará los procedimientos de las operaciones bancarias?

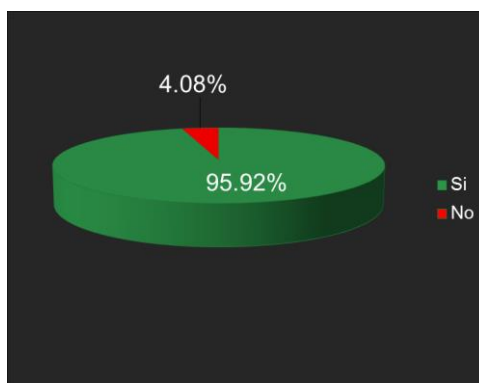


Fuente: Elaboración propia, año 2020

El 95.9% de los colaboradores encuestados, confirma que las constantes evaluaciones externas de riesgos en el control interno, mejora los procedimientos establecidos para las operaciones bancarias; y así obtener mejores resultados.

Gráfica 13

Pregunta 13 ¿Cree usted que la verificación y supervisión del control interno evitará problemas en las operaciones bancarias?

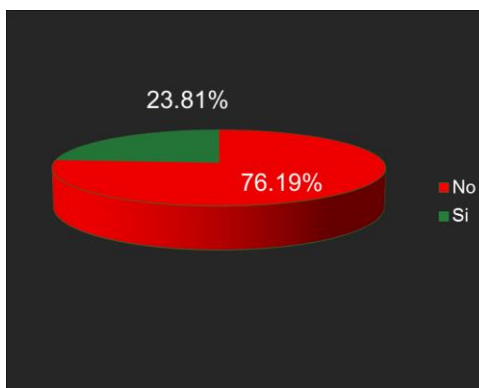


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los encuestados en un 95.9% confirmaron que la verificación y supervisión del sistema de control interno, es decir que están conscientes que contribuye a evitar problemas en las operaciones bancarias y que el mismo se ve fortalecido mitigando así los factores de riesgo.

Gráfica 14

Pregunta 14 ¿Conoce los riesgos y consecuencias en las operaciones bancarias que podrían perjudicar la imagen del banco ante terceros?

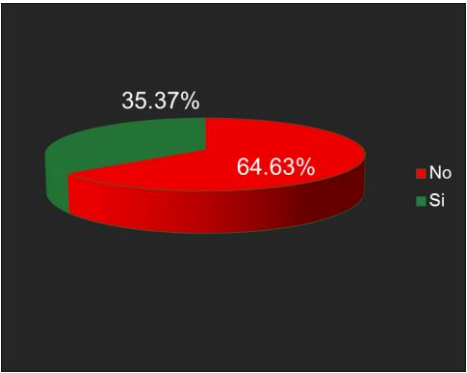


Fuente: Elaboración propia, año 2020

Esta gráfica muestra, que la mayoría de la población encuestada (76.2 %) no conoce sobre los factores de riesgo en las operaciones que se realizan en la banca, así como el impacto al materializarse los mismos y como podría repercutir en la imagen de la entidad ante terceros.

Gráfica 15

Pregunta 15 ¿Conoce cuáles son las sanciones por incumplimientos a la normativa relacionada con las operaciones que usted realiza?



Fuente: Elaboración propia, año 2020

Los encuestados en un 64.63% indicaron no conocer las sanciones aplicables derivadas de incumplimientos a la normativa establecida en las funciones que realizan, es decir no están conscientes de la responsabilidad que tienen en sus puestos de trabajo.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

El análisis de oportunidades, amenazas, incertidumbres y los riesgos o eventos al riesgo a los que están sometidas todas las actividades de cualquier entidad, sin importar su diligencia o tamaño, son conocidas como “Gestión de Riesgos” esta es una etapa fundamental en la evaluación económica y financiera de la entidad, lo que requiere información de todas las áreas de interés tanto internas como externas.

Todas las operaciones de una entidad están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, lo que las hace vulnerables, comprometiendo su estabilidad. Accidentes operacionales, enfermedades, incendios u otras catástrofes naturales, son una muestra de ello, sin olvidar aquellas que son propias del giro de su negocio.

Tradicionalmente, las organizaciones han tratado estos riesgos mediante estrategias de reacción y soluciones puntuales; no obstante, la experiencia ha demostrado que los elementos que conforman los riesgos y los factores que determinan el impacto de sus consecuencias sobre un sistema, son los mismos que intervienen para todos los riesgos en una organización. Por ello, la tendencia moderna es utilizar un enfoque integral de manejo de los mismos conocido como “Enterprise Risk Management” (ERM), con el fin de evaluar, administrar y comunicar estos riesgos de una manera integral, basados en los objetivos estratégicos de la organización. (Casares y Lizarzaburu, 2016, p.28)

En el párrafo anterior los autores señalan la importancia de utilizar un enfoque integral para la gestión de riesgos de forma preventiva y no reactiva, lo que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de cualquier entidad, haciéndolas más eficientes, adoptando un sistema de control interno diseñado acorde a las operaciones que realizan y estableciendo los procedimientos

adecuados que permitan brindar aseguramiento y fiabilidad a todas sus actividades permitiéndoles cumplir sus objetivos.

Para ello, es importante considerar que las entidades financieras en Guatemala “deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos.” (Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, 2002, artículo 56) la cita anterior señala que los procedimientos para la gestión de los riesgos deben estar actualizados y relacionados con las distintas operaciones que estas realizan.

El ambiente de control en las entidades bancarias consiste en evaluar los factores de riesgos, mediante la elaboración de manuales de políticas y procedimientos oportunos que favorezcan al desarrollo de sus operaciones, el monitoreo adecuado de los procesos, el cumplimiento de la normativa establecida y la adecuada atención a los usuarios de sus productos y servicios.

A través de la encuesta realizada se observó que los colaboradores de las entidades financieras les comunican y conocen los procedimientos establecidos: sin embargo, no son interpretados ni puestos en práctica de forma adecuada, el personal no debe solo captar información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. El principio 13 de COSO indica “La información con respecto a los objetivos de la entidad es recolectada de las actividades de la Junta Directiva y la alta dirección y sintetizada de tal manera que la administración y demás personal puedan entender los objetivos y cuál es su rol para la consecución de los mismos.” (Equipo Auditool, 2015)

Se identificó que no existe una capacitación constante sobre temas de gestión de riesgo operacional y si la hay, no es la más adecuada, ya que la mayoría no comprende lo que se les transmite. “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” (Chiavenato, 2007, p.386).

Es importante que las entidades financieras desarrollen un adecuado plan de capacitación que incluyan temas comprensibles que permitan mejorar las aptitudes y habilidades del personal no solamente de forma individual, sino en función de las actividades que realiza en su puesto, lo que minimizará los factores de riesgo a los que está expuesto.

Se identificó que la mayoría de los colaboradores no tienen una conciencia real sobre las consecuencias y los efectos que tiene, el no aplicar los procedimientos establecidos en su puesto de trabajo, tanto individualmente como para todo el sistema financiero, así como de las sanciones legales que se pueden imponer, y si a esto le sumamos las constantes fallas, y que en algunas entidades no existe una revisión adecuada y objetiva, dan como resultado que todos los esfuerzos de la Administración y los recursos destinados a mejorar la gestión de riesgo operacional y el control interno sean en vano.

3.2 Análisis de Resultados

Derivado de la información obtenida, se determinó que la mayoría de entidades financieras del Departamento de Guatemala, tienen establecidos objetivos estratégicos, manuales de procedimientos, están identificados sus riesgos y cuentan con un sistema de control interno; sin embargo, este no es comunicado adecuadamente hacia todos los niveles de la entidad, lo que ocasiona que exista diversidad de criterios o falta de estos, para resolver situaciones específicas y particulares, que permita determinar las mejores prácticas en las operaciones que realizan, así como la toma de decisiones.

La entidad debe comunicar internamente la información, incluyendo los objetivos que persigue la entidad y las responsabilidades que cada uno tiene para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno. La claridad como la efectividad de la comunicación aseguran que el mensaje sea recibido. Existen formas de comunicación más efectivas que otras, por esta razón es necesario una evaluación continua para determinar si las comunicaciones están siendo efectivas o no, así

como si el método utilizado es el adecuado considerando el costo, naturaleza de la comunicación, la normativa aplicable entre otros.

Muy relacionado con el tema anterior se determinó, el grado de conocimiento sobre temas de control interno y de riesgo operacional que poseen los colaboradores de las entidades así como la retroalimentación que reciben; no obstante, las entidades destinan recursos para realizar capacitaciones sobre estos temas, estas no son aprovechadas por ellos, ya sea porque no lo comprenden en su totalidad o bien porque no se ajustan a las necesidades de sus actividades en el puesto de trabajo que desempeñan.

La administración de la entidad debe considerar que los procesos de capacitación del personal no son un beneficio únicamente orientado hacia la organización, sino también para los colaboradores, que les permite mejorar las tareas asignadas, obtener nuevos conocimientos y capacidades, y les motiva a buscar crecimiento dentro de la entidad, dando un valor agregado a los sistemas de control interno y gestión del riesgo, al tener al mejor recurso humano posible.

Otro de los hallazgos en la investigación realizada es que ante la falta de adecuación o de un fallo de los procesos o los sistemas internos el personal ha perdido conciencia de la dimensión que tienen las funciones que desempeñan tanto para la organización como para todo sector bancario, así como los efectos negativos que una sanción por incumplimientos a la normativa pudiera ocasionarle a la entidad.

Es importante que exista una concientización y la creación de una cultura de riesgos a todos los niveles de la organización de acuerdo a los productos, tamaño, actividades y procesos del banco, que permita implementar un modelo de gestión de riesgos eficaz, una supervisión adecuada y objetiva que fortalezca el sistema de control interno, haciéndolos más robustos tomando en cuenta que el giro del negocio es cambiante.

3.3 Conclusiones

1. Una adecuada gestión del riesgo operacional, contribuye a la mitigación de los factores de riesgo identificados por la entidad, brindando aseguramiento y confianza en los procesos de las operaciones a través del uso de manuales de procedimientos, un adecuado sistema de comunicación, capacitación del personal, la identificación y pertenencia de este último hacia la entidad, siendo así un instrumento clave tanto en el logro de sus objetivos estratégicos como en el soporte y fortalecimiento de todo el sistema de control interno en las entidades financieras.
2. De acuerdo con la investigación realizada en las entidades financieras del departamento de Guatemala, se concluyó que el grado de apoyo de la gestión de riesgos en la aplicación de los procedimientos de control interno es bajo, lo que se traduce en un nivel de exposición alto a los factores de riesgo asociados con las distintas operaciones que realizan, este nivel de riesgo puede generar posibles pérdidas significativas y sanciones por incumplimientos entre otros que afecten no solo a la entidad sino al sistema financiero del país.
3. El grado de conocimiento de la existencia de políticas y procedimientos de control interno de los colaboradores de las entidades financieras es alto; no obstante, no son aplicados en las funciones que desempeñan en sus puestos de trabajo, lo que denota falta de compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.
4. Las entidades financieras analizadas, tienen identificados y definidos los factores de riesgo a los que están expuestos; sin embargo, estos no son gestionados adecuadamente, por lo que es necesario la implementación de modelos de gestión integral de riesgos, basado en una metodología aplicada (COSO, ISO31000, entre otros), que permita la medición y control de la exposición, para así brindar soporte y aseguramiento al sistema de control interno.

Referencias

1. Auditoool. (2015). Sistema de información y comunicación. Comunica internamente - Principio 14 de COSO III. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.auditoool.org/>
2. Auditoool. (2015). Sistema de información y comunicación. COSO III - Principio 13 Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.auditoool.org/>
3. Cáceres, San Jose-Martí I. Lizarzaburu, Bolaños E. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales Enfoque: ISO 31000*. (1ª. ed.). Lima, Perú: Platinum.
4. Chiavenato I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª. ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill
5. Congreso de la República de Guatemala (2002). Decreto 18-2002. Ley de Supervisión Financiera. Guatemala
6. Congreso de la República de Guatemala (2002). Decreto 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas. Guatemala
7. Fernandez-Laviada A. (2007). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación* (1ª. ed.). Madrid, España: Dos mil diez.
8. Junta Monetaria (2011). Resolución JM-56-2011. Reglamento para la Administración Integral de Riesgos. Guatemala
9. Junta Monetaria (2016). Resolución JM-4-2016. Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional. Guatemala
10. Mantilla S. (2018). *Auditoría del control interno* (4ª. ed.). Bogotá, Colombia: ECOE

Anexo



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

ENCUESTA

NO._____

Tema: " Gestión del riesgo operacional como soporte del control interno en las operaciones de las entidades financieras, Departamento de Guatemala".

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de preguntas, en las que por favor debe responder marcando con una X sobre el cuadro de la respuesta que considere, muchas gracias por su tiempo.

1. Conoce las políticas y procedimientos de control interno del área de trabajo donde usted se desarrolla?

SI

NO

2. Conoce cuáles son las responsabilidades relacionadas sobre las operaciones que usted realiza?

SI

NO

3. ¿Ha recibido capacitaciones periódicas sobre temas de control interno, así como del riesgo operacional, que le permita identificar, monitorear y dar seguimiento a eventos de riesgo?

SI

NO

4. ¿Comprende los temas de los que se le ha brindado capacitación?

SI

NO

5. ¿Aplica en el desempeño de su puesto de trabajo, los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recibidas?

SI

NO

6. ¿Su jefe inmediato le trasladó la normativa interna, políticas y procedimientos y descriptor de su puesto de trabajo?

SI

NO

7. ¿Ha detectado la existencia de controles en el área de trabajo que se desarrolla?

SI

NO

8. ¿De existir procedimientos, los pone en práctica constante?

SI

NO

9. ¿Conoce la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, que está relacionada con las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

SI

NO

10. ¿Considera que se cumple con los objetivos establecidos por la Institución para las operaciones bancarias?

SI

NO

11. ¿Se realiza una evaluación interna de los controles internos a fin de evitar riesgos en las operaciones bancarias?

SI

NO

12. ¿Cree usted que una evaluación de riesgo externo de los controles internos en forma constante mejorará los procedimientos de las operaciones bancarias?

SI

NO

13. ¿Cree usted que la verificación y supervisión del control interno evitará problemas en las operaciones bancarias?

SI

NO

14. ¿Conoce los riesgos y consecuencias en las operaciones bancarias que podrían perjudicar la imagen del banco ante terceros?

SI

NO

15. ¿Conoce cuáles son las sanciones por incumplimientos a la normativa relacionada con las operaciones que usted realiza?

SI

NO