



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

UNAN -FAREM MATAGALPA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones
Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

Subtema:

Gestión del Riesgo Operacional en el Banco de la Producción BANPRO
de la ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Autoras:

Ada Lila Fiallos Zamora

Kimberly Stefanie Valdivia Meza

Lourdes Gisselle Rojas Caballeros

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero de 2023



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

UNAN -FAREM MATAGALPA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones
Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

Subtema:

Gestión del Riesgo Operacional en el Banco de la Producción BANPRO
de la ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Autoras:

Ada Lila Fiallos Zamora

Kimberly Stefanie Valdivia Meza

Lourdes Gisselle Rojas Caballeros

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero de 2023

Tema:

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

Subtema:

Gestión del Riesgo Operacional en el Banco de la Producción BANPRO de la ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Valoración del docente	iii
Resumen	iv
I. Introducción	1
II. Justificación	4
III. Objetivos	5
IV. Desarrollo	6
4.1 Riesgo operacional.....	6
4.1.1 Concepto de riesgo.....	6
4.1.2 Clasificación del riesgo	6
4.1.3 Fuentes del Riesgo Operacional.....	20
4.1.4 Gestión de riesgo operacional	25
4.1.5 Importancia de la gestión de riesgo operacional.....	25
4.1.6 Objetivos.....	26
4.1.7 Etapas de la gestión de riesgo	29
4.1.8 Marco regulatorio, base de riesgo operacional	30
4.2 Bancos	36
4.2.1 Concepto	36
4.2.2 Reseña histórica	37
4.2.3 Alcance de la institución	39
4.2.4 Misión y visión de la institución.....	41
4.2.5 Valores de la institución	42
4.2.6 Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua.....	43
4.3 Análisis de implementación por riesgo operacional	51
V. Conclusiones	55
VI. Bibliografía.....	56
Anexo	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del riesgo operacional según BANPRO.....	14
Tabla 2 Objetivos de la gestión de riesgo	26
Tabla 3. Propósitos de la gestión de riesgo	27
Tabla 4. Etapas de la gestión de riesgo	29
Tabla 5. Método estándar	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Causas de variación de tipos de interés.....	9
Figura 2. Fuentes del riesgo operacional	20
Figura 3. Método de medición avanzada	35

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida, solo él sabe cuánto luche por llegar a este hasta este día, tantos años de intentos y hoy por fin se logró gracias a su amor y fortaleza que me ha regalado.

Le dedico este trabajo a toda mi familia, a mis padres Elizabeth y Milton que me apoyaron y que me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. A mis hermanos Milton y Alberto especialmente a mi hermana Junieth gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza y darme siempre el apoyo incondicional de hermana a pesar que estas lejos nunca me dejaste sola.

Quiero dedicarle este trabajo a mi esposo Byron, por su paciencia, por su comprensión, por su fuerza, por su amor. Realmente, me ah ayudo a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecida por esto. A mis hijas Laurent y Kiara por ser mi mayor motor, ellas me dan la fuerza para nunca rendirme y que ellas un día digan que están orgullosas de su mami. Sin duda ellas son lo mejor que me ha pasado en esta vida.

También quiero dedicar especialmente este logro a mi abuelita María Dolores por su amor y consejo sé que hoy ya no está conmigo, Dios ha querido llevarle junto a él, ha sido un año muy doloroso por su partida, pero también ha sido mi fuerza para lograr cumplir mis metas y sé que desde haya en el cielo me estás viendo y estas muy orgullosa de mi.

Ada Lila Fiallos Zamora

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por darme salud, entendimiento y sabiduría y permitirme llegar hasta la etapa final de mi carrera profesional, que estuvo siempre a mi lado, dándome las fuerzas para no desfallecer en durante estos años de estudio.

También se lo dedico a mis padres Daniel R. y Lourdes C. por siempre apoyarme en todos estos años y aconsejarme que no dejara de estudiar, por siempre estar para mí como mis motores principales en esta etapa tan importante de mi vida y no dejarme sola en ningún momento, gracias padres por todo lo que me han dado y hecho por mí que sé que con mucho esfuerzo lo hacen.

Lourdes Gisselle Rojas Caballero

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios primeramente por haberme dado la vida, sabiduría y el discernimiento necesario para entender las materias abordadas y sobre todo por haberme dado su amor, fuerzas y el valor necesario para poder culminar mi carrera a pesar de todas las adversidades presentadas en el transcurso de estos 5 años.

A mi familia, sobre todo a mi madre Sorayda Meza y mi padre Orlando Valdivia por brindarme su apoyo, y consejos para seguir adelante hasta cumplir mi meta de culminar la carrera.

A mis hermanos por creer en mí siempre, por apoyarme en cada una de mis decisiones.

Kimberly Valdivia Meza.

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de nuestras vidas queremos extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a nosotros caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para DIOS, a nuestros padres, hermanos. Muchas gracias a ustedes por demostrar que «El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.»

Agradecimiento sincero al asesor de nuestra tesis MSc. Oscar Miranda por tenernos paciencia y ayudarnos a que nuestra tesis sea la mejor.

A nuestros maestros que fueron clave en este proceso de aprendizaje, por formarnos y ayudar a que cada día fuéramos mejores personas, para ser un profesional de futuro.

Mi gratitud, también al banco de la producción BANPRO de la ciudad de Matagalpa que nos brindó información necesaria para hacer este seminario.

Y por último a esta hermosa casa de estudio UNAN-FAREM Matagalpa por acogernos y hacernos sentir como si fuera nuestro hogar, y regalarnos la dicha de poder graduarnos de tan excelente universidad.

¡A todos Gracias!!!

Valoración del docente

Del mismo modo que en el mundo, existen riesgos inherentes en las organizaciones grandes y pequeñas. Algunos riesgos son potencialmente peligrosos para las personas, mientras que otros pueden suponer amenazas para las operaciones, procesos, sistemas, producción y mucho más.

Hay múltiples factores que suponen un riesgo para la empresa, y estos pueden ser tanto internos como externos. Es necesario identificar el mayor número de riesgos posible, utilizando para ello todas las herramientas de las que dispone el negocio. Los riesgos que se deben identificar deben ser riesgos únicos y recurrentes. Una vez identificados, es necesario evaluarlos desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta la frecuencia y la gravedad de los riesgos y determinando las medidas que se deben tomar para prevenirlos y mitigarlos.

El propósito del este trabajo investigativo es exponer sobre las principales tendencias en la temática del riesgo operacional que están propuestas en materia de supervisión bancaria a nivel internacional y nacional: la conceptualización del riesgo operacional, diferenciación entre los distintos tipos de riesgo a cuales está expuesta la actividad financiera; destacar la importancia de gestión del riesgo operacional, sus fuentes, elementos y etapas.

El Seminario de Graduación “**GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN BANCO DE LA PRODUCCIÓN BANPRO DE LA CIUDAD DE MATAGALPA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022**” para optar al Título de Licenciados en Banca y Finanzas, cumple con todos los requisitos metodológicos, estructura y rigor científico requerido en la Normativa de Modalidades de Graduación de nuestra Alma Máter, por lo tanto, queda autorizado para ser presentado y defendido ante el jurado examinador que sea designado para su evaluación.

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Tutor de Seminario

Resumen

La temática en este estudio trata sobre la **Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022**, este trabajo tiene como objetivo analizar la gestión de riesgo operacional del banco de la producción BANPRO, y las principales consecuencias debido a los riesgos que esta propenso en sus actividades financieras; la importancia de esta investigación radica en otorgar información relevante y necesaria sobre la gestión de riesgo operacional, así como también los tipos de riesgos operacionales que se dan muy a menudo en las instituciones financieras. De igual manera poder demostrar de qué manera gestiona los riesgos operacionales el banco BANPRO de la ciudad Matagalpa con el adecuado cumplimiento de los procesos de los riesgos operacionales, identificando su funcionamiento, marco legal, métodos, normas, procesos, estrategias que ellos implementan para poder ofrecer un mejor servicio y productos a sus clientes.

Palabras clave: riesgo operacional, gestión de riesgo, Marco legal

I. Introducción

La presente investigación trata sobre la gestión de riesgo operacional en Banco de la producción BANPRO del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

En los últimos años en el círculo de las instituciones financieras de la banca internacional, así como por parte de los reguladores y supervisores de la actividad bancaria de los países, ha salido a luz la preocupación sobre el tratamiento de todos los riesgos existentes en la industria de las finanzas, debido a que es un riesgo que siempre ha existido.

En nuestro país se han realizado diferentes estudios relacionados con la gestión de riesgo operacional, por ejemplo, en la universidad autónoma de Nicaragua, Unan-Managua, los licenciados Ana Francis Reyes y Álvaro Zambrana realizaron una guía metodológica sobre los procesos de gestión de riesgo en el año 2017, su objetivo principal era facilitar los elementos técnicos y metodológicos que orienten el proceso de gestión y prevención de riesgo a nivel nacional.

UCA Universidad centroamericana, los licenciados Snishana Lipova y Hernesto Huevo Castillo realizaron un trabajo del riesgo operacional en la banca y su administración en Nicaragua, lo cual llegaron a las siguientes conclusiones: evaluaran el riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas; administraran los riesgos operacionales considerando los impactos que pudieran provocar y la probabilidad de ocurrencia de eventos.

En la universidad UNAN-LEON el licenciado Miguel Ángel Muñoz López realizó un trabajo con el tema de modelos de pérdidas agregadas como estimador del riesgo operacional a través de simulación de monte Carlo, llegaron a la conclusión de que la simulación a través de Montecarlo aplicando el método de pérdidas agregadas.

La importancia de la investigación radica en otorgar información relevante sobre la gestión de riesgo operacional, así como también los tipos de riesgos operacionales

que se dan muy a menudo en las instituciones financieras. De igual manera poder demostrar de qué manera gestiona los riesgos operacionales el banco BANPRO S. A Matagalpa con el adecuado cumplimiento de los procesos de los riesgos operacionales. Identificando su funcionamiento, marco legal, métodos, normas, procesos, estrategias que ellos implementan para poder ofrecer un mejor servicio y productos a sus clientes.

En la actualidad uno de los riesgos que se manifiestan con una mayor intensidad, debido a factores como la creciente complejidad del negocio bancario, evolución de los sistemas tecnológicos y la globalización del sistema financiero en general, es el riesgo operacional. Por lo antes mencionado El Sistema Financiero de Nicaragua cumple con normas de calidad y muy especialmente con el tema de la administración y gestión del riesgo operativo que permite identificar, medir, evaluar y controlar afrontar el grado de exposición en que se encuentren las instituciones financieras.

El propósito de la investigación es el riesgo característico de la actividad y la determinación de un capital mínimo para investigación, es analizar la gestión de riesgo del Banco de la producción BANPRO, puesto que es importante para que el banco tome medidas y puedan reducir estos riesgos; y mejorar la calidad de los servicios y productos que ofrecen a la diversidad de clientes, tomando en cuenta que se debe de satisfacer las necesidades del público en general.

Este tema ha sido objeto de estudio, debido a la gran importancia que tienen las empresas e instituciones financieras para poder controlar los distintos riesgos operacionales y poder mejorar la gestión de riesgo operacional; además que aporta al crecimiento y desarrollo económico del país.

La presente investigación es de enfoque cualitativo ya que utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, está basada en la recopilación de información para el análisis de los riesgos operacionales de las entidades bancarias especialmente para el banco BANPRO en el primer semestre del año 2022.

El tipo de investigación es descriptiva ya que analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. Por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, en nuestra investigación desarrollamos la definición, clasificación y características de los riesgos operacionales y sobre la gestión de riesgo en banco de la producción BANPRO en el primer semestre del año 2022

Nuestra investigación es de orientación transversal porque se desarrolló durante un periodo menor a un año, el primer semestre del año 2022 para ser exactos al Banco de la producción BANPRO.

Esta investigación se realiza a través del método inductivo, porque investigamos toda la información requerida sobre los riesgos operacionales en las entidades bancarias, posteriormente visitamos a la entidad que elegimos que es BANPRO, para verificar la gestión de riesgo operacional.

La población que corresponde a la investigación son las instituciones bancarias que se encuentran en la ciudad de Matagalpa, encontramos los posibles riesgos operacionales que se presentan en las instituciones.

Muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio, así que nuestra muestra es BANPRO ya que el informante nos proporcionó bastante información para darle respuesta a nuestros objetivos.

Los instrumentos utilizados para obtener información y darles respuesta a los objetivos, es la entrevista, se coordinó con la gerencia del banco BANPRO y se elaboró un cuestionario que constará de una serie de preguntas dirigidas a la gerente general de riesgo del banco de la producción BANPRO.

II. Justificación

La presente investigación tiene el objetivo de analizar la gestión de riesgo operacional al banco de la producción BANPRO Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

Es importante conocer de la gestión de los riesgos operacionales en cada una de las instituciones financieras que existen en el país, si tenemos un conocimiento base nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios y productos en las instituciones financieras, es por ello que es indispensable el conocimiento de los riesgos operacionales, ya que ayuda a las personas encargadas de tomar decisiones y a los directivos a entender la gestión de riesgos y cómo pueden afectar a la consecución de sus objetivos, y a la capacidad de eficiencia de los controles ya implantados.

Es por eso que este tema tiene mucho impacto en el sector financiero, debido a que las empresas deben saber de qué se tratan los riesgos operacionales, sus causas y consecuencias, de esta manera poder aplicar una buena gestión de riesgo operacionales; y por tanto poder saber que, si una organización no elabora un análisis de riesgos evaluar las amenazas y los impactos, no podrá reaccionar a tiempo ni mucho menos prevenir efectos negativos como dañar la imagen de la empresa e incluso llevarla a la quiebra.

Esta investigación será de mucha utilidad para BANPRO, para que de esta manera se dé cuenta de los factores que influyen a estos riesgos, poder identificar cada uno de ellos, y así de esta manera poder prevenirlos, creando estrategias para mejorar la seguridad en los servicios y productos ofrecidos, así como también medidas preventivas para reducir los riesgos, y poder ofrecer un mejor servicio a los clientes y fomentando la seguridad a la hora de hacer uso de los productos y servicios que el banco ofrece, además que este tema de investigación servirá como fuente bibliográfica y será de mucha utilidad para los estudiantes y docentes que estén interesados en el tema.

III. Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión de riesgo operacional del banco de la producción BANPRO en la ciudad de Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

Objetivos Específicos

1. Identificar el marco conceptual de la gestión de riesgo operacional en los bancos e instituciones financieras.
2. Determinar la gestión de riesgo operacional que aplica BANPRO S. A sucursal Matagalpa en el primer semestre del año 2022.
3. Valorar la gestión de riesgo operacional dentro del banco de la producción BANPRO S.A de la ciudad de Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

IV. Desarrollo

4.1 Riesgo operacional

4.1.1 Concepto de riesgo

“Se refiere a la condición que impera cuando las personas pueden detectar un problema, identificar opciones de solución y establecer la probabilidad de cada solución conduzca a un resultado.” (Jackson, 2019, pág. 4)

Es decir, tratar de eliminar el riesgo en un banco es algo inútil, porque el riesgo es algo inherente al hecho de comprometer recursos actuales en busca de resultados futuros. De hecho, el progreso económico se define como la habilidad de tomar riesgos.

Se entiende también como la medida de la probabilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro y está en relación con la frecuencia con que se presenta el evento, por ejemplo: Riesgo de marca y reputación ha sido como uno de los riesgos más altos hoy en día en las empresas debido a la mala maniobra en las prácticas comerciales no aceptables por los consumidores.

Al aplicar la entrevista a la gerente del banco, manifestó que es un riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos de los procesos, el personal, los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Incluyen riesgo de lavado de dinero, riesgo tecnológico y riesgo legal.

4.1.2 Clasificación del riesgo

4.1.2.1 Riesgo de crédito

“Es la probabilidad de incurrir en una pérdida, si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras acordadas por contrato, a su debido tiempo forma o cuantía.” (Peiro, 2020, pág. 10)

En otras palabras, es la disminución del valor de los activos debido al deterioro de la calidad crediticia de la contra partida, incluso en el caso en que la contrapartida cumpla totalmente con lo acordado.

Por lo tanto, la calidad del riesgo puede estar predeterminada tanto por la probabilidad de que se produzca el incumplimiento del contrato como la reducción de las ganancias, por ejemplo: cuando un cliente se enfrenta a la insolvencia y ya no puede pagar sus deudas especialmente con los proveedores.

Al aplicar la entrevista a la gerente del banco, manifestó que el riesgo de crédito es la posibilidad que tiene un acreedor de sufrir pérdidas derivadas de un impago, parcial o total, de los créditos concedidos a sus clientes/deudores en una operación financiera o comercial.

4.1.2.2 Riesgo de mercado

“También conocido como riesgo sistémico, hace referencia a la probabilidad de pérdidas o minusvalías en una cartera, como consecuencia de la fluctuación de factores de riesgos ya sean tipo de interés, precio de las acciones como tipo de cambio entre otros.” (Pedrosa, 2016, pág. 15)

Por tanto, el riesgo de mercado de un Producto financiero puede ser determinado por más de uno de estos factores, por ejemplo: al tener una posición en bonos denominados En divisas expone al banco simultáneamente al riesgo de tipo de interés y de cambio.

Aunque muchos bancos se expongan al riesgo del cambio a través de operaciones de trading en divisas como el riesgo de tipo de interés es de lejos el más importante dentro de la categoría de riesgo de mercado.

Según BANPRO el riesgo de mercado se entiende como el posible impacto negativo en los resultados, debidos a los cambios en los precios de los productos básicos, los tipos de cambio y los tipos de intereses, así como los precios de valores de las deudas, las entidades participantes en fondos de inversión y los precios de las acciones.

4.1.2.3 Riesgo de liquidez

“Consiste en la probabilidad de no poder hacer frente a las obligaciones de pago de forma puntual, o que para hacer se incurra en costos excesivos o sea en la incapacidad de las instituciones financieras para cumplir con sus obligaciones.” (Basilea, 2013, pág. 08)

El riesgo de liquidez bancario se produce cuando una entidad financiera no puede entender las peticiones de reembolso y liquidación de sus clientes todo ello porque el banco no tiene reservas líquidas suficientes para cumplir sus obligaciones financieras.

Es claro que el riesgo de liquidez surge de la función fundamental de los bancos de captar depósitos a corto plazo, por ejemplo: mediante cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados de depósitos a plazo y otros instrumentos de corto plazo y conceder préstamos a largo plazo.

Según la información que nos brindó la gerente de BANPRO que el riesgo de liquidez es la dificultad de una empresa para poder hacer frente a sus obligaciones de pago a corto plazo debido a la incapacidad de convertir sus activos en liquidez sin incurrir en pérdidas, La liquidez es la capacidad que tiene un activo de transformarse de forma inmediata en dinero, sin producir una pérdida significativa de su valor.

4.1.2.4 Riesgo de tasa de interés

“En este caso nos referimos a los tipos de interés que fijan los bancos centrales y sus respectivos gobiernos, que pueden llegar a generar inflación o deflación. Afecta a la rentabilidad en el triángulo de la inversión “. (Llamas, 2021, pág. 4)

“El riesgo de tipo de interés es el riesgo asumido, derivado de los cambios, así como volatilidades, que sufren los tipos de interés de activos y pasivos. Los cuales, puedan tener una incidencia directa en los agentes económicos y financieros.” (Pedrosa, 2016, pág. 5)

El riesgo de tipo de interés o riesgo de intereses es el que se deriva de las fluctuaciones en los tipos de interés de los activos y pasivos que cualquier agente económico mantiene en cartera.

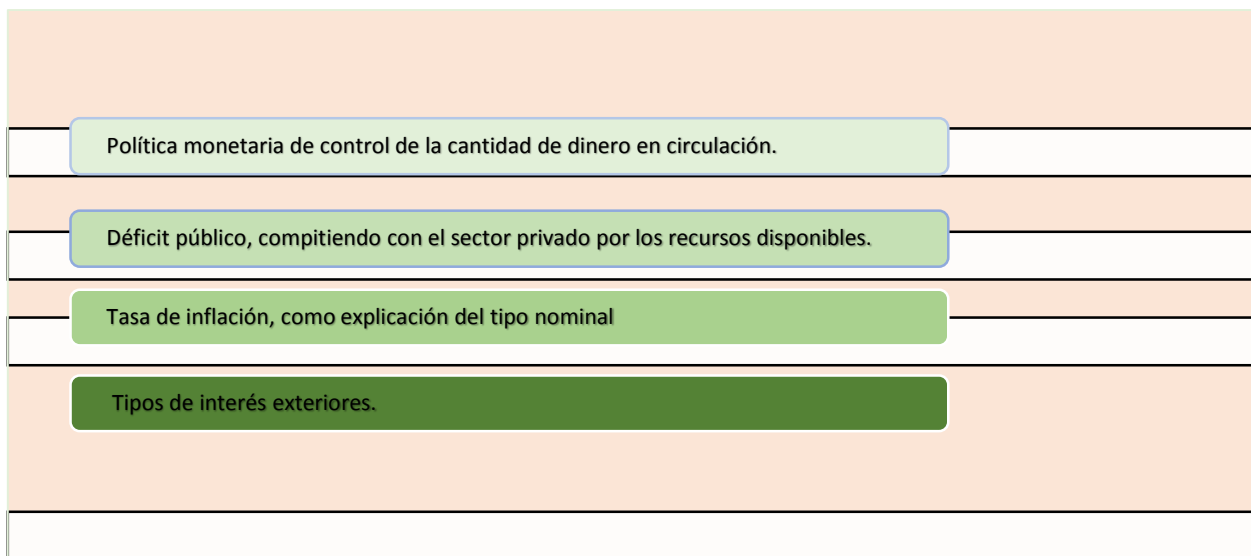


Figura 1. Causas de variación de tipos de interés.
Fuente: (Llamas, 2021, pág. 5)

Entonces el tipo de interés es la remuneración del uso de dinero, esto es el precio del tiempo, este precio podrá ser fijo o variable, de manera que prestamista y prestatario asumirán un riesgo de tipo de interés en función del sentido de la variación de dicho precio o, dicho de otra forma, cada agente asume el riesgo que desea en función de sus expectativas, traspasando el restante riesgo de la variación al otro agente. Este riesgo es característico de la estructura financiera de la empresa, aunque también afectará a toda inversión a plazo.

En general, todos los agentes económicos se encuentran expuestos de una u otra forma al riesgo de tipo de interés. Entidades financieras, empresas, inversores institucionales e inversores individuales en mayor o menor medida se encuentran amenazados por la posibilidad de variación del precio del dinero. Sin embargo, no a todos les influye de la misma manera si el tipo se desplaza en una u otra dirección.

Ejemplo de caso a favor y en contra:

Por ejemplo, un cambio al alza en los tipos de interés será perjudicial para alguien que tenga dinero a crédito, ya sea un préstamo o hipoteca, ya que tendrá que pagar un mayor precio por este dinero.

Mientras que una persona que cuenta con inversiones en depósitos y otros elementos de renta fija, como la deuda pública y similar, saldrá ganando con el alza en los tipos de interés, al abonarle una mayor cuantía (Pedrosa, 2016, pág. 3)

Así mismo debido a la naturaleza de sus operaciones, el Banco se encuentra expuesto a este riesgo, por tanto, para minimizar los efectos potenciales adversos, la unidad de riesgos monitorea y comunica a la administración los resultados de las exposiciones al riesgo de tasas y los potenciales impactos en el margen financiero y en el valor económico del capital. Consecuentemente, la administración gestiona las brechas de activos y pasivos sensibles a tasas de interés estableciendo períodos de revalorización en su cartera de crédito a tasa variable estratégicamente, o fechas de vencimientos en sus carteras a tasa fija, o generalmente invierte en instrumentos financieros (inversiones) gestionando los plazos y estructuras de tasas fijas o variables en dependencia de la fuente de fondos con la cual se financia su colocación.

Adicionalmente monitorea el comportamiento de las tasas locales e internacionales y revisa periódicamente el calce de tasas para evitar que exista una alta exposición fuera de los rangos de tolerancia aprobados por junta directiva. El banco tiene su propia política de administración del riesgo de tasa de interés, misma que contiene los límites de tolerancia aprobados internamente por la junta directiva y los lineamientos específicos que dicta la Norma de administración del riesgo de tasa de interés CD-SIBOIF1087-4-DIC4-2018. En particular, se administra el riesgo de tasa de interés en el corto plazo mediante reportes gerenciales donde cuantifica el potencial impacto en el margen financiero anualizado ante aumentos y disminuciones en las tasas de interés brindando seguimiento a los descalces entre activos y pasivos sensibles a cambios en las tasas de interés en diferentes bandas de tiempo y para los próximos doce meses.

Complementariamente para monitorear el riesgo de tasa de interés para el largo plazo, el banco utiliza la metodología de duración modificada para cuantificar el

potencial impacto respecto al patrimonio que tendría un aumento o disminución de tasas en el valor de los activos y pasivos sensibles a riesgo de tasas. El escenario de sensibilización de corto plazo se ejecuta bajo el supuesto de impacto en brecha de ± 200 puntos base en moneda extranjera y ± 300 puntos base en moneda nacional. El impacto sobre la banda de 0-30 días permite cuantificar la sensibilidad del margen financiero ante dicho shock de tasas de interés. El escenario de sensibilización de largo plazo se ejecuta bajo el supuesto de impacto en brecha de ± 200 puntos base en moneda extranjera y ± 300 puntos base en moneda nacional. El impacto se cuantifica sobre las bandas de corto, mediano y largo plazo lo cual permite cuantificar la sensibilidad patrimonial (conocido como Valor Económico del Capital) ante dicho shock de tasas de interés.

Según la gerente de riesgo de BANPRO, el riesgo de tasa de interés afectaría mucho al banco, debido a que los valores de los activos están asociados a las fluctuaciones y variaciones en el mercado.

4.1.2.5 Riesgo legal

“Se refiere al incumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones de diferentes tipos que son emitidas por los gobiernos de cada país y por otras entidades.” (Jiménez, 2021, pág. 02)

De igual manera el riesgo legal tiene que ver con el incumplimiento de contratos y acuerdos comerciales con terceras partes, es decir en ambos escenarios la materialización de este tipo de riesgo puede significar multas y sanciones, en otras palabras, pérdidas económicas que pueden llegar incluso a poner en riesgo la continuidad del negocio.

Además, en el caso de incumplimiento contractual puede representar demandas que no solo afectarán los estados financieros de la empresa y nivel de productividad, sino también su reputación y credibilidad en el mercado lo cual puede llegar a tener un gran impacto en las estrategias del negocio.

Por ejemplo, la superintendencia que regulan y controlan el funcionamiento de las empresas, este puede presentarse tanto por el desconocimiento de una ley o normativa en particular como por la omisión intencional de esta, Por eso al gestionarlos es posible prevenir y mantener el control de reclamaciones o sanciones que pueden darse por el no conocimiento o incumplimiento de normativas por un inadecuado manejo contractual.

En la entrevista la gerente de riesgo de BANPRO nos comentó que la materialización de este riesgo puede significar multas y sanciones, es decir, pérdidas económicas que pueden llegar incluso a poner en riesgo la continuidad del negocio.

Además, en el caso de incumplimiento contractual puede representar demandas que no solo afectarán los estados financieros de la empresa y su nivel de productividad, sino también su reputación y credibilidad en el mercado.

Los riesgos legales pueden llegar a tener un gran impacto en la estrategia de negocio, por eso, al gestionarlos es posible prevenir y mantener el control de reclamaciones o sanciones que pueden darse por el no conocimiento o incumplimiento de normativas o por un inadecuado manejo contractual.

4.1.2.6 Riesgo Reputacional

“Es cualquier tipo de amenaza o peligro que puede dañar la buena reputación de tu empresa y afectar negativamente en el éxito general de tu negocio y tu reputación ante los consumidores, estos riesgos suelen ser inesperados y pueden producirse sin aviso”. (Llamas, 2020, pág. 02)

El riesgo de crédito y el de mercado puede generar riesgo reputacional, sin embargo, se considera que el riesgo operacional es con diferencia el que más riesgo reputacional puede ocasionar.

Es decir, el riesgo reputación al puede presentarse de manera inesperada tiene que ver con la pérdida de confianza y afecta al funcionamiento de la empresa el cual genera pérdida de valor e incluso puede generar su continuidad.

Es importante gestionarlo de la manera adecuada para prevenir su materialización o en caso de que suceda poder mitigarlo correctamente, por ejemplo: En una institución financiera corre el riesgo de que por causa de algún evento negativo éste sea interno o externo el público lo castigue dejando de usar los servicios financieros.

Las consecuencias del riesgo reputacional en BANPRO pueden ser diversas y afectar a una parte o al conjunto de la sociedad, es difícil paliar el daño que puede producir si no se cuenta con mecanismos de prevención, control y respuesta.

Entre las circunstancias que pueden aparecer como consecuencia de este riesgo destacan:

- La pérdida de confianza y lealtad de los empleados.
- La reducción de la satisfacción del consumidor.
- Un coste de capital.
- Mayor volatilidad de los resultados de la empresa.
- Mayor dificultad para hacer frente a las situaciones de crisis.

Este riesgo, puede ser el riesgo más complicado al que se puede enfrentar una organización. Hay que entender que este riesgo afecta al correcto funcionamiento de una empresa, pudiendo desenlazar otros riesgos que ni siquiera estaban previstos. También, no hay que perder de vista, que puede ser consecuencia de cualquier acción, evento o circunstancia, sin que previamente este definida o localizada.

4.1.2.7 Riesgo operacional

“Es el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación, fallas en los procesos internos de la actuación del personal de los sistemas o bien aquellos que sean productos de eventos externos.” (Rodríguez, 2014, pág. 04)

En pocas palabras este tipo de riesgo se relaciona tanto con el comportamiento de los procesos propios de la empresa como la con coyuntura en la que se devuelven.

Este tipo de riesgo cuenta con la condición de inevitable, ya sea que es muy frecuente su aparición en todas las empresas esto responde a la propia condición humana, que precisa de períodos de adaptación y aprendizaje, Por ejemplo: errores de la naturaleza humana mala conducta de los trabajadores, fallas tecnológicas.

La gerente de BANPRO nos dijo que el riesgo operacional es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc.).

Lo cual BANPRO lo clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1. Clasificación del riesgo operacional según BANPRO

Categorías de tipos de eventos (nivel 1)	Definición	Categoría (Nivel 2)	Fraude/Fraude crediticio / deposito sin valor
Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (exclusivos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna de la empresa.	Hurto y fraude	Sabotaje deliberado de la reputación del banco.
			Hurto /extorsión / malversación / robo desfalco.
			Aprobación indebida de activos.
			Meter virus en sistemas deliberadamente (hacking damage)
			Falsificaciones
			Utilización de cheques sin fondos
			Aprobación de cuentas, de identidad, colusión
			Abuso de información Privilegiada (no a favor de la empresa)
Fraude Externo		Hurto y fraude	Hurto /robo

	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación parte de un tercero		Falsificación
			Utilización de ck sin fondos
		Seguridad de los sistemas	Daños por ataques de información
			Robo de información (con pérdidas pecuniarias)
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo sobre el pago de reclamos por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad/discriminación	Relaciones laborales	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción d contratos
			Organización laboral
		Higiene y seguridad en el trabajo	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo
			Indemnización a los trabajadores
		Diversidad y discriminación	Hostigamiento (harassment)
			Todo tipo de discriminación/ igualdad de oportunidades
Clientes, productos y prácticas empresariales	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación) o de la naturaleza o diseño de un producto	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza/ incumplimiento de pautas
			Aspectos de adecuación divulgación de información (KYC= conozca su cliente)
			Violación de la privacidad de información sobre clientes minoristas
			Violación de privacidad

			Confusión de cuentas(inflar operaciones para cobrar más comisión)
			Abuso de información confidencial
			Responsabilidad del prestamista (donde el préstamo fue entregado en el interés del banco)
		Prácticas empresariales	Prácticas restrictivas de la competencia (antitrust)
			Prácticas comerciales/ de mercado inapropiadas
		Mercado inapropiado	Ventas agresivas
			Incumplimiento/ evasión de impuestos (intencional)
			Soborno / cohecho /contrabando
			Manipulación de mercado
			Abuso de información privilegiada
			Lavado de dinero
		Actividades no autorizadas	Operaciones no reveladas
			Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias)
			Valoración errónea de posiciones(intencional)
			Ausencia de investigación a clientes

		Selección patrocinio y riesgo	conforme a los directrices
			Superación de los límites de riesgo frente a clientes
		Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento
Daños a activos materiales	Pérdidas derivada de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos	Desastres y otros acontecimientos	Perdidas por desastres naturales
			Destrucción dolosa de activos/meter virus en sistemas deliberadamente
			Pérdida negligente o daño de activos de clientes por negligencia
			Responsabilidad en general (resbalones y caídas, etc.)
			Pérdidas humanas por causas extremas (terrorismo, vandalismo, huelgas, protestas, incendio predeterminado)
Trastorno en el negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas	Inversión tecnológica y capacidad	Arquitectura inapropiada (cuando hay absorciones)
			Hardware/software(obs oletos o inadecuados)
		Desarrollo	Errores de programación (internos/externos)
			Ejecución errónea de sistemas

			Incapacidad de migrar hacia/de sistema existente
		Fallas de sistema	Telecomunicaciones Fallas de hardware, software, interfaces, red, comunicación interna
		Incidencia en el negocio	Interrupción/incidencias en el suministro (luz, agua, internet, etc.)
Ejecución entrega y gestión de procesos	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Comunicación defectuosa
			Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga
			Incumplimiento de plazo o de responsabilidades
			Ejecución errónea de modelos
			Error contable/atribución a entidades erróneas
			Errores en otras tareas
			Fallos en la entrega, compensación o pagos
			Fallo en la gestión del colateral
			Errores en el mantenimiento de datos de referencia
		Productos defectuosos	Defectuoso del producto (no autorizado, etc.)

			Error de los modelos (errores matemáticos, parámetros programación errónea o supuestos inválidos)
		Seguimiento y presentación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar al este regulador, al fisco, etc.)
			Inexactitud de informes externos (con generación perdida)
		Aceptación de clientes y documentación	Inexistencia de autorizaciones/ rechazo de clientes
			Documentos jurídicos inexistentes/incompletos
		Gestión de cuentas de clientes	Acceso no autorizados a cuentas
			Registros incorrectos de clientes(con generación de pérdidas)
		Contrapartes comerciales	Fallos de contraparte distintas de clientes
			Otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		Distribuidores y proveedores	Subcontratación (outsourcing) (quiebra de la empresa, incumplimiento, de

			responsabilidades, contrato inadecuado)
			Litigios con distribuidores

Fuente: Resultados de investigación por entrevista al Gerente

Según BANPRO las categorías del riesgo que ha presentado fueron fraude externo ya que sufrió daños por ataques de información ya que mucha información de los clientes fue robada y muchos fueron estafados también en este caso entra la categoría clientes, productos y prácticas empresariales ya que hubo violación de la privacidad de información sobre clientes, abuso de información privilegiada y falsificaciones y a la categoría que está más susceptible de que suceda es Daños a activos materiales ya que puede presentarse desastres naturales, pérdidas humanas por causas extremas (terrorismo, vandalismo, huelgas, protestas).

4.1.3 Fuentes del Riesgo Operacional

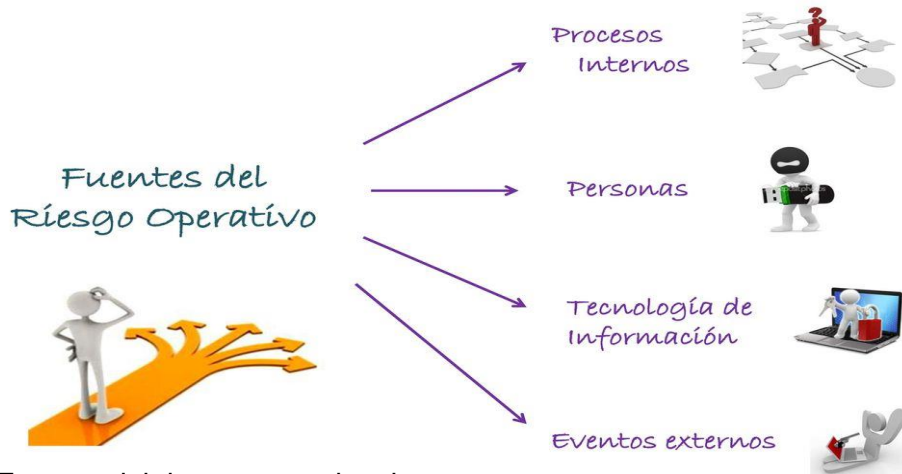


Figura 2. Fuentes del riesgo operacional
Fuente: (Calle, 2020, pág. 1)

4.1.3.1 Personas

Uno de los factores de riesgo operacional son las actividades desempeñadas por las personas, ya sea por la competencia, conducta ética o atribuciones que tenga un funcionario. (Calle, 2020, pág. 2)

Cuando un empleado tiene acceso a transacciones que no son de su competencia, puede llegar a cambiar información sensible o tener a su disposición datos confidenciales de los clientes o de la compañía, lo que puede resultar en fraudes, robos, sabotajes, etc.

Estas pérdidas son asociadas a la inadecuada capacitación del personal, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales, ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores.

La importancia que tiene que capaciten al personal según la gerente de BANPRO nos comentó que si es muy importante que el personal esté capacitado sobre estos temas, y mucho más importante lo que tenga que ver con riesgo operativo, ya que ellos tendrán un mejor conocimiento sobre dicho tema y así contribuirán a que el banco pueda mitigar todo tipo de actividades que afecte al banco de manera grave o leve; además que contribuirán al bienestar de la sociedad, ayudaran a prevenir el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, y financiamiento de armas, estos son temas muy importantes que afectan a la sociedad.

4.1.3.2 Procesos internos

Uno de los principios de control interno de una empresa es la segregación de funciones. Esta consiste en separar las actividades para que las responsabilidades de una o varias áreas de la compañía no recaigan en una sola persona. De ese modo ningún funcionario debe gestionar todas las etapas de una transacción. (Calle, 2020, pág. 3)

A causa de la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos, políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes dentro de la empresa, que pueden tener consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

Además, cuando no hay segregación de funciones, un usuario podría acceder a transacciones para realizar acciones no autorizadas o fraudulentas. Por eso, es un factor de riesgo operativo.

Así es que muchos de los bancos, como el JP Morgan Chase, el Banco Barings o el Banco Société Générale, han sufrido grandes pérdidas por una inadecuada segregación de funciones.

BANPRO, determina algunos ejemplos sobre los procesos internos: como errores en las transacciones, la evaluación inadecuadas de contratos, complejidad de productos, operaciones y servicios, errores en la información contable, inadecuada compensación, liquidación o pago; insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, inadecuada documentación de transacciones.

4.1.3.3 Sistemas

Los sistemas, la infraestructura, la disponibilidad de almacenamiento y el procesamiento de la red de una empresa son factores de riesgo operacional. (Calle, 2020, pág. 3)

De la misma forma vemos que la posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso inadecuado de sistemas de información y tecnología relacionadas, pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza el banco al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información para esto se debe de incluir en esta área los riesgos de inadecuada inversión en tecnologías y fallas para alinear la TI con los objetivos del negocio.

En ese sentido, si un usuario accede a sistemas de información que son sensibles para la compa a o cuenta con acceso a usuarios o a contraseñas que no son de su responsabilidad, puede aumentarse el riesgo de pérdida de confidencialidad o exponer los datos a modificaciones no autorizadas.

4.1.3.4 Riesgos internos

Para gestionar los factores de riesgo operacional, así como este tipo de riesgos, es recomendable contar con una solución tecnológica, que permite la identificación, evaluación, control y monitoreo constante y eficiente de estos riesgos que pueden impactar negativamente a la organización. Así mismo, una buena práctica es diseñar y establecer indicadores claves de riesgo. (Calle, 2020, pág. 1)

En esta misma categoría de factores de riesgo operacional, entran aquellas transacciones que han sido registradas de forma incompleta, con información imprecisa o fuera del periodo contable correspondiente. Cuando se utiliza un formato incorrecto para ingresar los datos o se registran sin contrastar con los datos existentes, se pueden afectar de forma grave los registros contables.

En BANPRO Matagalpa constantemente se realizan capacitaciones sobre todos los temas que tienen relación con los riesgos que son presentes en el sector financiero, más cuando se trata del riesgo operacional; ya que es uno de los riesgos que más afecta las actividades del banco debido a que conlleva muchos factores en relación al sistema financiero de la institución; es como una rama que va generando cosas negativas hacia la institución, es por eso que como institución se cree necesario que el personal debe estar capacitado para que ellos apoyen a alcanzar a los objetivos planteados como grupo Promerica.

De manera que el banco ha implementado herramientas para el reporte, almacenamiento y análisis de pérdidas operacionales. En el proceso de recopilación de eventos de riesgo operativo con pérdida o sin pérdida neta se han registrado eventos desde el año 2002; estos eventos están siendo reportados por las diferentes gerencias del banco. Los principales eventos de riesgo operativo son presentados al Comité de Riesgos; un resumen de los eventos y principales indicadores de riesgo operativo (pérdidas netas, estimaciones sobre requerimientos de capital por riesgo operativo, litigios legales, seguimiento de límites, etc.) son incluidos en la matriz integral de riesgos enviada mensualmente a la alta gerencia y principales gerentes del Banco.

Por ese motivo se han nombrado gestores de riesgo operativo en las áreas del banco con el propósito de facilitar la comunicación entre las áreas funcionales (negocios y operativas) y la unidad de administración integral de riesgos mediante el reporte oportuno de los eventos de riesgo, planes de acción para la mitigación de riesgos identificados y fortalecer la cultura de gestión de riesgos en sus áreas. Como parte de la gestión y culturización para administración de riesgos operativos, el departamento de riesgo operacional participa en capacitaciones de inducción y refrescamiento organizadas por la gerencia de recursos humanos. El banco dispone de una metodología documentada para realizar la identificación de riesgos operativos y controles inmersos en los diferentes procesos de las principales líneas de negocios y operativas del banco. Las principales líneas de negocio y procesos críticos de son identificadas a partir del análisis de impacto del negocio y aplicación de metodología de análisis de criticidad de procesos. Los resultados de los mismos son incluidos en el Plan de Continuidad de negocios, el cual contiene políticas, análisis y lineamientos para la restauración en el menor tiempo posible de dichos procesos, los que pudiesen ser afectados por eventos mayores interruptores de negocios.

Según BANPRO, en el contexto interno los riesgos operativos a los que un banco se ve más afectado son las pérdidas asociadas a la inadecuada capacitación del personal, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores.

Por ejemplo, violación al sigilo bancario, auto préstamos, transacciones no autorizadas por el cliente (reactivación de cuentas, retiros de efectivos, emisión de tarjetas de crédito, cambio de firmantes en la cuenta, falsificación de firmas en vaucher.) dependencia de una persona, incompetencia, falta de supervisión cultura/comportamiento, apropiación indebida de activos, entre otros.

En contexto externo son: la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la institución que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos interno, personas y tecnología de información.

Entre otros factores se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales y sanitarios, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen el rápido cambio en las leyes, regulaciones, así como el político o del país.

4.1.4 Gestión de riesgo operacional

“Es el proceso de identificar, evaluar Y controlar los riesgos financieros, legales, estratégicos y seguridad de la organización”. (Lavell, 2016, pág. 1)

Por tanto, es una herramienta que permite enfrentar una serie de amenazas internas y externas, de esta manera la entidad actuará de forma preventiva identificando el riesgo antes que ocurra. También permite tener planes para responder a los inconvenientes que se puedan presentar por factores como procesos tecnológicos, eventos externos o fallas humanas.

Siendo más específico la gestión de riesgo comprende las políticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la entidad para la adecuada gestión, que se implementan para identificar, medir, controlar y monitorear para informar los eventos que está expuesto el banco.

4.1.5 Importancia de la gestión de riesgo operacional.

“Es esencial en cada uno de los procesos de las compañías lo cual ayuda a prevenir las situaciones que se le puedan presentar en el futuro”. (Camila, 2020, pág. 01)

Quiere decir que es de importancia para entender que la gestión de riesgo es una herramienta muy útil en una organización, pero también se debe de tomar en cuenta que se debe de realizar en forma conjunta o sea que el trabajo en equipo es fundamental.

En concreto uno de los métodos que funcionan es realizar reuniones periódicamente con las áreas involucradas para impartir entre sí los análisis y conclusiones.

BANPRO considera importante contar con una adecuada gestión de riesgo, ya que de esta manera podremos prevenir evento que traigan afectaciones al banco. Si tenemos una adecuada gestión de riesgo nos permitirá incrementar la confianza de los stakeholders (un stakeholder es el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento. Con público, me refiero a todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa como: empleados, proveedores, clientes, gobierno, entre otros.) Así como también reducir las pérdidas operacionales, capacidad de resiliencia ante eventos catastróficos, crear y proteger el valor que aporta la organización, agilizar y fortalecer el proceso de toma de decisiones, proteger la reputación e imagen corporativa, favorecer a la mejora continua de la institución.

4.1.6 Objetivos

Para implementar un plan de gestión de riesgo es importante identificar y analizar cuáles se podrían presentar dentro de la compañía para que con base en eso se tomen acciones que ayuden a mitigar las consecuencias que estos pueden causar. Sin embargo, en muchas ocasiones no es claro el por qué se deben implementar y cuál es su fin.

Ahora, existen dos principales objetivos dentro de la gestión de riesgo:

Tabla 2. Objetivos de la gestión de riesgo

Identificar	Los riesgos que se pueden presentar dentro del banco.
Implementar	El plan que se llevará a cabo para mitigar y controlar los riesgos, qué métodos y herramientas se utilizarán para esto.

Fuente: (Camila, 2022, pág. 3)

Esto permite que la compañía establezca sus propias estrategias para generar un balance entre los riesgos a los que están expuestos y cuáles serían sus posibles

soluciones en caso de qué se llegarán a presentar, o de qué manera se podrían prevenir. Además, la gestión de riesgo tiene propósitos, esto ayuda a hacer más eficaz a la hora de identificarlos riesgos operacionales a los que está expuesta la empresa. Para implementar un plan de gestión de riesgo es importante identificar y analizar cuáles se podrían presentar dentro de la compañía para que con base en eso se tomen acciones que ayuden a mitigar las consecuencias que estos pueden causar. Sin embargo, en muchas ocasiones no es claro el por qué se deben implementar y cuál es su fin.

Por ende, la gestión de riesgos en la empresa se basa generalmente en un documento detallado que incluye todas las técnicas y procesos que se ejecutan como parte de la metodología y la forma en que la empresa identificará y abordará los riesgos.

Como un ejemplo claro de lo mencionado, están los estándares que deben seguir los servicios financieros de una organización con el fin de identificar y controlar los riesgos, sobre todo aquellos pensados para proteger los datos de clientes, iniciar procesos de inversiones o determinar el riesgo crediticio de una persona u organización. Además, la gestión de riesgo tiene propósitos, esto ayuda a hacer más eficaz a la hora de identificarlos riesgos operacionales a los que está expuesta el banco:

Tabla 3. Propósitos de la gestión de riesgo

Alinear el apetito del riesgo con la estrategia adoptada	Los encargados evalúan los riesgos a los que se podría enfrentar la organización, teniendo en cuenta los objetivos internos y el plan que se podrá en marcha y las herramientas que se utilizarán para gestionarlos.
Fortalecer las decisiones en respuesta a los riesgos	Se brinda veracidad en la identificación y selección de los mecanismos que se emplearán para darle respuesta a los riesgos.
Reducir eventualidades y pérdidas en la operación	Las empresas van evolucionando su manera de identificar los riesgos a los que están o estarían

	expuestos y establecen prontas soluciones que mitigarían que los tomen por sorpresa y con ello que se presenten pérdidas.
Identificar y gestionar múltiples riesgos entre los proyectos	Todas las compañías se ven involucradas en sufrir riesgos que pueden afectar de manera directa sus procesos.
Aprovechar las oportunidades	Al conocer al detalle y tener claro todos los eventos que se podrían presentar, ayuda a que la firma pueda encontrar oportunidades.
Optimizar el capital	Tener la información veraz acerca de los riesgos hace que los encargados de llevar a cabo la gestión tengan una evaluación eficaz de las necesidades del capital en su conjunto y puedan mejorar la asignación de este.

Fuente: (Camila, 2022, pág. 1)

Inclusive BANPRO, cuenta con una serie de objetivos sobre la gestión de riesgo, trata de fortalecer los conocimientos de los colaboradores para que ellos puedan reportar todos los eventos que son perjudiciales para la institución y ponen en peligro las operaciones del banco, siempre trata de que la información sea veraz para poder tomar las medidas necesarias. Fortalece la cultura de prevención de riesgos operacionales con el apoyo requerido de los gestores de riesgos el cual son nombradas en cada una de las áreas del banco, destaca la importancia de reportar los eventos de riesgos ocurridos en las respectivas áreas, además de que explica el proceso de registro de eventos mediante la herramienta “eventos de riesgos operativos”.

BANPRO cumple todos los propósitos de la gestión de riesgo ya que si se identifica y se mantiene la información correcta y necesaria esta le ayudara a estar siempre luchando contra cualquier riesgo que se presente en la institución.

4.1.7 Etapas de la gestión de riesgo

Tabla 4. Etapas de la gestión de riesgo

1. Identificación	<ul style="list-style-type: none">✓ Políticas, metodologías.✓ Sistema para determinar los riesgos inherentes que puedan presentar pérdidas monetarias o reputacional.✓ Amenazas por alcanzar objetivos del negocio.
2. Medición	<ul style="list-style-type: none">✓ Cuantificación a la pérdida (impacto).✓ Podría generar Materialización del riesgo y la frecuencia que en el mismo está presente en el negocio.
3. Control	<ul style="list-style-type: none">✓ Medidas implementadas para minimizar el impacto y frecuencia del riesgo en el proceso (producto o servicio).
4. Monitoreo	<ul style="list-style-type: none">✓ Seguimiento y análisis que se le realiza al proceso (producto o servicio).✓ Garantizar que las medidas adoptadas cumplen con el objetivo de mitigar el riesgo identificado.

Fuente: (Arcan, 2017, pág. 2)

Los riesgos son importantes para las decisiones estratégicas, es decir son la principal causa de la incerteza en las organizaciones y están presentes en actividades más simples de una empresa. Un abordaje amplio y corporativo de la gestión de riesgo permite que una organización contabilice el potencial, impacto de todos los tipos de riesgos en todos sus procesos actividades, productos y servicios.

Por eso todas las organizaciones enfrentan incertezas y el desafío de sus administradores, es de determinar hasta qué punto aceptar esa incerteza y definir cómo se puede interferir en el esfuerzo para generar valor a las partes interesadas.

BANPRO clasifica las etapas de gestión de riesgo siguiendo la normativa legal de gestión de riesgo comprende el establecimiento de lineamientos, políticas y procedimientos para:

Identificar: consiste en documentar los factores de riesgos que puedan representar pérdidas materiales para el Banco de la producción o amenazas para alcanzar sus objetivos. El objetivo es identificar las fuentes de riesgo, amenazas, vulnerabilidades, los eventos y consecuencias, respondiendo a tres preguntas: ¿Qué puede suceder? ¿Por qué sucede? ¿Cómo puede suceder? Y ¿Cómo puede impactar?

Analizar y cuantificar riesgos: se define una metodología para identificar los riesgos y controles para monitorear los riesgos en términos de: probabilidad, impacto, controles, variables que en forma conjunta determinan el nivel estimado del riesgo.

Evaluar riesgos: se establece políticas, límites de tolerancia para cada uno de los riesgos para luego compararlas con las mediciones realizadas a los eventos materializados. A partir de este contraste se establecen las prioridades con las que se va a tratar cada tipo de riesgo.

Tratar riesgos: el proceso de tratamiento de riesgo consiste en seleccionar y aplicar las medidas más adecuadas de control, con el fin de llevarlos a niveles aceptables para la organización. En este sentido, se definen medidas para aceptar, mitigar, evitar o transferir los riesgos que exceden los límites establecidos.

Comunicar y consultar: en cada etapa del proceso se comunica y se consulta con las áreas internas que podrían verse interesadas.

Seguimiento y revisión de riesgo: el desempeño del proceso de administración de riesgo monitorea de forma periódica y toma en cuenta cambios a nivel interno en el entorno que pueda afectar.

4.1.8 Marco regulatorio, base de riesgo operacional

4.1.8.1 Generalidades

Basilea II es el nuevo acuerdo del capital que establece lineamientos generales para la banca mundial, los cuales pueden o no pueden ser implementados por los reguladores de cada uno de los países. Dicho acuerdo fue propuesto por el comité de

supervisión bancaria de Basilea con el fin de establecer un nuevo esquema de la medición de riesgo, incluyendo el riesgo operacional, que asumía la industria bancaria a nivel nacional, en el medio de unos procesos de desarrollo, sofisticación tecnológica y globalización de los servicios financieros.

El aspecto nuevo de Basilea II, el documento del cual fue presentado por primera vez en el mes de junio de 1999 y cuya versión final fue publicada en el mes de junio del 2004, en comparación con el enfoque de la Basilea I de 1988, es considerar la gestión de riesgo operacional como una práctica integral comparable a la gestión de otros riesgos, tales como riesgo de crédito y de mercado, además la principal novedad de Basilea II es la exigencia del capital regulatorio para afrontar dicho riesgo.

Basilea II se compone de tres pilares y en cada uno de ellos se toma en cuenta el riesgo operacional: el pilar 1 (requisitos mínimos de capital) al determinar los recursos propios, el pilar 2 (proceso de revisión de supervisión) al verificar que el capital es apropiado y está bajo parámetros del perfil de riesgo de la entidad financiera, y el pilar 3 (disciplina del mercado) exigiendo que se revele la información relativa a la carga de capital y método aplicado para calcularlo.

En cuanto al cálculo del rendimiento mínimo del capital por riesgo operacional, Basilea II distingue tres métodos: el método de indicador básico, el método estándar y el método de medición avanzada. La utilización de cada uno de ellos está ligada al nivel ascendente de sofisticación de las actividades de las instituciones y su sensibilidad al riesgo. Además, el comité de Basilea II, establece que las entidades e intermediación financiera puedan utilizar cada método individualmente o una combinación de ellos para cada una de sus actividades. No obstante, para emplear los métodos estándar y de medición avanzada, deben obtener autorización del supervisor, a partir del cumplimiento de los criterios generales, cualitativos y cuantitativos. (Basilea II, 2004, pág. 10)

4.1.8.2 Método de indicador básico (BIA)

El método del indicador básico está basado en la cobertura del riesgo operacional a partir de un capital que tiene que ser similar al promedio de los tres últimos años de

un porcentaje fijo de los ingresos anuales brutos positivos de la entidad excluyéndose Por tanto la información de aquellos años en los que ingreso bruto anual sea negativo o cero. (Calle, 2021, pág. 2)

Quiere decir que BANPRO está propenso durante todo el año en curso, a diversas pérdidas como fraude interno que es apropiarse de bienes indebidamente, así como también en fallos de los sistemas que es todo aquellos que se relaciona con las fallas en el software, interfaces, red, comunicación interna, de igual manera la ejecución y entrega de gestión de procesos que son las pérdidas en la gestión de procesos ósea las relaciones con los comerciales y proveedores. Por ejemplo, errores de introducción de datos

4.1.8.3 Método estándar

Método estándar (TSA): representa una estructura muy similar a la del BIA, pero utiliza una segmentación de los ingresos brutos en función de las líneas de negocio consideradas relevantes para el riesgo operacional el TSA utiliza el promedio simple de las de los requerimientos de capital por riesgo operacional en cada uno de los tres últimos años desde el requerimiento en cada año corresponde a la suma ponderada de los ingresos brutos de cada una de las ocho líneas de negocio multiplicada por un factor fijo asociada a cada una de ellas (denominado B) si la carga de capital en un año resulta negativa se considera igual a cero. (Calle, 2020, pág. 5)

En pocas palabras el capital exigido de BANPRO en cada línea de negocio será el producto de los ingresos relevantes generados por un factor asignado a cada línea el capital global requerido será el resultante del promedio de los tres últimos años del sumario de capital regulador en cada una de las líneas de negocio que posee la entidad.

Esto quiere decir que para un año concreto la exigencia de capital negativa Qué es el resultado de ingresos brutos negativos en cualquiera de las líneas de negocio de la entidad puede ser compensada por las exigencias positivas de las otras líneas de negocio sin ningún tipo de limitación en cambio cuándo dentro de un año específico la

exigencia de capital agregado para todas las líneas de negocio sea negativo Entonces el valor del numerador para dicho año será cero.

Los factores B, propuestos por el comité son representados en esta tabla la mayor o menor ponderación o factor fijo de algunas líneas de negocio con respecto a otra significa que en una general la primera de ellas conlleva a un mayor menor riesgo operacional.

Tabla 5. Método estándar

Financiación empresarial	18%
Negociación y ventas	18%
Pagos y liquidaciones	18%
Banca comercial	15%
Servicios de agencia	15%
Banca Minorista	12%
Gestión de activos	12%
Intermediación minorista	12%

Fuente: (Calle, 2020, pág. 3)

Bajo el TSA existe la posibilidad de compensación entre ingresos brutos positivos y negativos para distintas líneas de negocio en un mismo año sin embargo esto no resulta posible entre ingresos brutos de distintos años el comité otorga explícitamente discrecionalidad nacional a los supervisores para adoptar.

Un método más conservador para el tratamiento de los ingresos brutos nativos de las líneas de negocio.

Acciones supervisoras incluidas en el Pilar II de Basilea II o la utilización de consideraciones especiales a TSA, de cómputos nulos de capital por riesgo operacional.

Es decir que el método estándar tampoco considera la posibilidad de computar descuentos en los requerimientos de capital por el uso de seguros externos como mitigador de riesgo operacional. Las exigencias del TSA para estimar ingresos brutos por línea de negocios pueden resultar complejas para algunas instituciones no obstante según la opinión del comité resulta una metodología más sensible de

estimación del verdadero perfil de riesgo de la organización, así como en una oportunidad para identificar sus actividades o productos más riesgosos.

Criterios operacionales:

- Existencia de una unidad independiente a cargo de la gestión completa de riesgo operacional de la institución responsable entre otras cosas de diseño, desarrollo e implementación del sistema de medición de riesgos operacionales.
- Existencia de un sistema de evaluación interna de riesgo operacional que deberá analizar detalladamente y por línea de negocio la información disponible y que deberán encontrarse perfectamente integrada a los procesos de administración del riesgo.
- Validación detallada y periódica de los procesos de gestión y sistema de evaluación de riesgo operacional mediante auditoría interna y externa.

4.1.8.4 Método de medición avanzada (AMA)

Debido a la gran variedad de entidades en los sectores administrativos de BANPRO se debe considerar que los riesgos que asumen cada una de ellas no son iguales por lo que crear una fórmula estándar que los refleje fielmente a todos es prácticamente imposible además en el caso del riesgo operacional dicha labor es aún más compleja ya que este riesgo está directamente relacionado con el modelo propio de ejecución de los procesos de cada una de las entidades. (Calle, 2020, pág. 10)

Por ejemplo, un modelo avanzado de BANPRO con el riesgo operacional debe de cumplir una serie de requisitos:

- Considerar todas las posibles fuentes de información para representar lo más fielmente posible la realidad de riesgo operacional de la compañía.
- Realizar una estimación estadística específica para cada función de severidad y de frecuencia.
- Aplicar métodos de estadística avanzada para implementar un procedimiento de evaluación cuantitativa del riesgo.

Es decir, los modelos de medición avanzada constituyen uno de los mayores progresos dentro de los enfoques del nuevo marco de capital y el más flexible para obtener los cargos de capital por riesgo operacional no obstante estos beneficios involucran una alta complejidad bajo ama los requerimientos de capital por riesgo operacional resultan equivalentes a los generados por los sistemas internos del banco lo que en principio permite una cuantificación más precisa.

Un ejemplo del método avanzado es el LDA (Loss Distribution Approach, distribución de pérdidas agregadas), cuya implementación es muy compleja motivo por el cual no se utiliza demasiado el sector asegurador, Aunque si el sector bancario donde diariamente se procesa millones de transacciones y se desarrollan tantos procesos que suministran elevadas pérdidas derivadas de fallos operacionales.

La existencia de información posibilita la construcción de modelos de frecuencia y severidad que permite valorar la función de distribución de pérdidas provocadas por el riesgo operacional y las necesidades de capital para cubrirlas.

Adicionalmente el modelo confeccionado debe considerar los siguientes elementos:

1. Información de las pérdidas internas de la entidad
2. Información de las pérdidas externas de la entidad
3. Datos de estimaciones cualitativas de situaciones con baja probabilidad de suceder, pero de Gran Impacto
4. Datos importantes del contexto de negocio y del ámbito de control interno de la entidad.
5. Cobertura de pérdida esperadas (EL) y pérdidas inesperadas (UL)
6. Registro de los métodos de mitigación de riesgos mediante seguros.

Figura 3. Método de medición avanzada
Fuente: (Calle, 2020, pág. 15)

El nuevo Marco también Establece que para finales de baja significancia de BANPRO pueden utilizarse mecanismo de asignación de los requerimientos de capital

por riesgo operacional del grupo consolidado hacia las pieles siempre y cuando lo apruebe el supervisor de acogidas de esa procurando la adecuación capitalización de filial y la robustez de los fundamentos empíricos de asignación y con el apoyo explícitos del supervisor de la matriz en términos filial banco baja significancia no es definido por el comité lo que queda discreción de cada supervisor local.

4.2 Bancos

4.2.1 Concepto

El banco es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero. (Galan, 2017, pág. 2)

En pocas palabras desde los orígenes de los lógicos y existencia del hombre como un ser que trabaja y adquiere bienes para sobrevivir intercambiando y monetizando en la sociedad. Actualmente y como consecuencia de las necesidades de esta sociedad globalizada y de consumo en la que habitamos los bancos se han visto forzados a ampliar sus servicios y también de este modo ampliar su ingreso.

Ejemplificando los bancos venden monedas extranjeras, negocian acciones, bonos, ofrecen tarjetas de créditos, entre otros. De este modo del cliente bancario puede participar de algunas operaciones de las antes mencionadas, además que BANPRO es uno de los bancos modernos que ha llegado al plano digital o sea al margen de la innovación que representaron los cajeros automáticos lo cual permite a los usuarios ganar tiempo y evitar demoras.

Mediante las plataformas digitales los clientes de todo el mundo pueden efectuar gestiones trabajar con sus cuentas transferir fondos pagar impuestos y servicios.

BANPRO es una de las instituciones que realizan la intermediación financiera la cual está regulada y amparada por una ley específica. El sistema financiero está conformado por el conjunto de organizaciones e instituciones cuyas interacciones hacen que el dinero cumple diversas funciones dentro de la economía las instituciones

financieras actúan como intermediarias entre las personas que tienen recursos disponibles y las que solicitan dichos recursos en pocas palabras la labor principal de BANPRO es canalizar y movilizar los recursos y el dinero de la economía.

Existen diversos tipos de instituciones financieras las cuales se pueden mencionar: bancos, la administración de fondos y pensiones compañía de seguros y agencias comisionistas de bolsa, otro tipo de institución que conforma el sistema financiero son las instituciones de regulación por ejemplo la superintendencia de bancos.

Lo importante es comprender que dichas instituciones se constituyen en una autoridad encargada de vigilar y regular las acciones de las instituciones financieras de acuerdo con las leyes vigentes de cada país.

4.2.2 Reseña histórica

El Banco de la Producción, S.A. (BANPRO) es una sociedad privada fundada el 11 de noviembre de 1991, cuando Ramiro Ortiz Mayorga, junto con 133 socios provenientes de diversas actividades económicas en Nicaragua, fundó BANPRO Grupo Promerica con el propósito de intermediar depósitos del público para invertirlos en una amplia variedad de negocios, para servir como agente de desarrollo económico al país.

A BANPRO Grupo Promerica le siguieron Banco Promerica Costa Rica (1992), Banco Promerica El Salvador (1996), Banco Promerica República Dominicana, Banco Promerica Ecuador (2000), Banco Promerica Honduras (2001), St. Georges Bank Grupo Promerica en Panamá (2002), Banco Promerica Guatemala (2007) y St. Georges Bank Grupo Promerica en Islas Caimán.

De los bancos que hoy forman parte del Sistema Financiero de Nacional, BANPRO fue el primero en abrir sus puertas en Nicaragua cuando en el país se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada. Inaugurado con el aporte de 133 socios de las más diversas actividades productivas del país.

Somos un grupo financiero pujante e innovador, creciendo de forma balanceada y consistente, redefiniendo nuestras estrategias de forma permanente, en función de brindarles apoyo a personas y empresas, especialmente en los sectores productivos. Las influencias positivas de nuestras organizaciones en las comunidades demuestran el compromiso que tenemos de ser responsables y consecuentes.

Lo más importante que hemos logrado ha sido apoyar actividades que se han ido transformando en beneficio para las colectividades en las cuales desarrollamos nuestros negocios, generando así bienestar económico para clientes y colaboradores. Nuestra actividad genera empleos directos e ingresos significativos para todos aquellos individuos y empresas que nos proveen bienes y servicios para nuestra actividad de intermediación de recursos; para las compañías grandes, medianas y pequeñas, cuyos proyectos apoyamos y a quienes asesoramos en sus distintas actividades; para todos los productores y empresarios que apoyamos en las actividades que desean emprender y también, en varios países.

En el transcurso de los años desde su fundación, BANPRO ha experimentado un crecimiento sostenido de sus activos, de los depósitos que se captan del público y de su patrimonio, hasta convertirse en el banco más grande de la nación, y en relación a los bancos de América Central por su tamaño se ubica dentro de los 20 más grandes en cuanto a activos se refiere. Para lograr esta posición privilegiada BANPRO ha desarrollado una estrategia de crecimiento basada en servicio con valor agregado a los clientes.

Cuenta con más de 3,504 puntos de atención, a lo largo y ancho del país, y posee una amplia gama de productos y servicios.

Los resultados obtenidos de sus operaciones en todos estos años, demuestran claramente la solidez y rentabilidad del banco, y el volumen de sus depósitos es producto de la confianza de sus clientes. (BANPRO, 2022, pág. 3)

4.2.3 Alcance de la institución

Alcance de una institución financiera; se refiere al objetivo básico financiero de una persona o entidad, como la optimización de términos reales del valor actual de los recursos disponibles, esto es descontando efectos inflacionarios. (Rojas, 2019, pág. 3)

Los Principios de Banca Responsable (PBR) establecen el papel y la responsabilidad del sector financiero en la configuración y alineación de un futuro sostenible con los objetivos del desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y el acuerdo de París sobre el cambio climático de 2015. Asimismo, permiten que un banco integre la sostenibilidad en todas sus áreas de negocio e identifique el potencial de mayor impacto en sus contribuciones; así como también posicionarlo para aprovechar nuevas oportunidades de negocio con el surgimiento de economías enfocadas en la sostenibilidad.

Por su parte el presidente de la Junta Directiva del Grupo Promerica, Lic. Ramiro Ortiz Mayorga, señaló refiriéndose a este importante evento lo siguiente: “Hace veintisiete años, cuando imaginé la estrategia del Grupo Promerica, uno de los componentes clave fue que los bancos deberían tener una influencia positiva en las comunidades en las que servimos. Al respaldar los Principios para la Banca Responsable, reafirmamos este compromiso y confirmamos que entendemos nuestro papel y responsabilidad en la sociedad para canalizar los recursos financieros hacia el desarrollo sostenible”. El BANPRO, fue el primer banco del Grupo Promerica, en desarrollar productos financieros verdes para los diferentes sectores productivos y de servicios, acompañados de asistencia técnica especializada. El banco cuenta con sistema de indicadores ambientales y sociales de la cartera de crédito verde, un fideicomiso ambiental, inclusión financiera y digital, así como prácticas eco-eficientes, instalando paneles solares en oficinas y sucursales, reducción de consumo de agua y papel, instalación de aires acondicionados, luminarias eficientes y otros, que generan ahorros significativos al banco.

Tras más de un cuarto de siglo fomentando el progreso de las comunidades y contribuyendo al éxito de personas y empresas considerando sus capacidades y posibilidades, nos complace compartir que contamos con más de dos millones,

cuatrocientos mil clientes y más de trece mil colaboradores en los nueve países donde trabajamos. A lo largo de los años, la consolidación a nivel interno de Grupo Promerica continuó a través de dos eventos importantes. El primero fue el lanzamiento de nuestra Visión, Misión y Valores, conscientes de que una gran marca se construye desde dentro, como se transmiten los valores en una familia. Los colaboradores fueron los primeros en conocer nuestro manifiesto de marca por medio de una serie de actividades relacionadas con la nueva estrategia, que nos motiva a seguir superándonos y a convertirnos en promotores de progreso, tanto dentro como fuera de la organización.

La segunda actividad relevante fue la firma entre BANPRO Nicaragua, Produbanco Ecuador y Banco Promerica Costa Rica, de la iniciativa financiera Principios de Banca Responsable, promovida por ONU Ambiente y el sector financiero global. Con esta propuesta se establece una hoja de ruta para integrar la sostenibilidad en todas las áreas de negocio, y se define el papel y la responsabilidad del sector bancario en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático de 2015. Con todo este esfuerzo, estamos ratificando nuestro compromiso con las metas de desarrollo sostenible para dejar un mundo mejor a las futuras generaciones.

En Nicaragua, con el objeto de apoyar los distintos sectores económicos del país y principalmente el sector agroexportador, se suscribió un programa de financiamiento con Credit Suisse, en el que además participan instituciones como BID Invest, China Cofinancing Fund for Latin America and the Caribbean, responsAbility, entre otras, y también se obtuvo un aumento importante en la línea global de crédito suscrita con el BCIE, y de esta manera contribuir a la competitividad de las entidades e impulsar el uso de las líneas de crédito como instrumento de inversión en el desarrollo de nuevos negocios que fortalezcan la economía de ese país.

Continuaremos fortaleciendo y ampliando nuestras instituciones, robusteciendo, aún más, nuestra banca de relaciones con las personas y empresas para que todas ellas puedan aprovechar las oportunidades de crecimiento y superación que se les presenten, a fin de que vayan alcanzando sus metas. Termino agradeciendo a

nuestros accionistas, colaboradores y clientes, que hacen posible transmitir nuestras metas y valores, apoyando el crecimiento de la organización; gracias a ellos, llevamos bienestar y superación a las comunidades que servimos.

4.2.4 Misión y visión de la institución.

La misión y la visión son postulados mediante los cuales una empresa u organización plantea los objetivos que desea alcanzar a mediano y largo plazo. Juntas describen la identidad y la base teórica de una organización, empresa o marca.

Ambas poseen características que las distinguen por lo que no deben ser confundidas, pero deben formularse conjuntamente ya que es importante que sean coherentes entre sí y que prevean las situaciones que puedan ocurrir dentro de un determinado plazo.

Misión

La misión describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día. Por ejemplo: La misión de la compañía es mejorar la calidad de los automóviles. (Etece, 2021, pág. 1)

BANPRO Nuestra Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Visión

La visión describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. Por ejemplo: La

visión de la compañía es convertirse en la productora de automóviles de mejor calidad del mercado local. (Etece, 2021, pág. 2)

Banpro Nuestra Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

4.2.5 Valores de la institución

Empatía Permanente

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.

Emprendedores por Naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas.

Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.

Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarlos.

Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños. (BANPRO, 2022, pág. 1)

4.2.6 Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua.

4.2.6.1 Ley de la SIBOIF

La SIBOIF se creó mediante la Ley N° 125, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 64 del 10 de abril de 1991 y su reglamento se publicó posteriormente en La Gaceta, Diario Oficial N° 136 del 24 de julio del mismo año. Para el 14 de octubre de 1999 se publicó la Ley N° 316, “Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N° 196.

“La superintendencia de banco y de otras instituciones financieras es una organización que se encarga de autorizar supervisar vigilar y fiscalizar la Constitución y funcionamiento de todos los bancos sucursales y agencias bancarias.” (SIBOIF, 2018, pág. 1)

Dicha ley establece que la superintendencia se encarga de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras, legalmente autorizadas para recibirlos y preservar la seguridad y confianza del público en dicha instituciones promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados.

Banco de la producción BANPRO S.A es regulado por la SIBOIF, lo cual supervisa todo el funcionamiento del banco, todo lo que tiene que ver con sus operaciones, servicios y productos ofrecidos a sus diversos clientes. Además proteger los intereses de los usuarios del Sistema Financiero Nacional, ejerciendo con excelencia una regulación y supervisión integral y efectiva, contribuyendo a la estabilidad y fortalecimiento del Sistema.

4.2.6.2 Ley general de bancos Ley N°561

Alcance de esta Ley.

Artículo 1. La presente Ley regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las

cuales se consideran de interés público. La función fundamental del Estado respecto de las actividades anteriormente señaladas, es la de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras legalmente autorizadas para recibirlos, así como reforzar la seguridad y la confianza del público en dichas instituciones, promoviendo una adecuada supervisión que procure su debida liquidez y solvencia en la intermediación de los recursos a ellas confiados.

En virtud de la realización de cualquiera de las actividades reguladas en la presente Ley, quedan sometidos a su ámbito de aplicación, con el alcance que ella prescribe, las siguientes instituciones:

1. Los bancos.
2. Las instituciones financieras no bancarias que presten servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, en adelante denominada "la Superintendencia de Bancos", o simplemente "la Superintendencia".
3. Sucursales de bancos extranjeros.
4. Los grupos financieros.
5. Las Oficinas de Representación de Bancos y Financieras
6. Extranjeras conforme lo establecido en el Artículo 14 de esta Ley. Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público. (Ley N° 561, 2018, pág. 3)

Esta ley tiene como función de estipular que las juntas directivas de los bancos tengan responsabilidades, entre una de ellas es velar para que se implementen y se instruyan para que se mantengan en un adecuado funcionamiento y ejecución las políticas, procesos y sistemas que sean necesarios para la correcta administración, evaluación, y control inherentes al banco.

Esta es una de las leyes que también regulan al banco de la producción BANPRO S.A Matagalpa, el cual es la que hace que BANPRO cumpla con todas las directrices que concierne la ley, con respecto a los interés de los depositantes, así como también la debida ejecución de cada una de las operaciones que se les brindan al público en

general; tanto a una persona natural, como a una persona jurídica. Con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

4.2.6.3 Norma sobre administración integral del riesgo.

La presente norma fue aprobada por la SIBOIF el 30 de Mayo del 2006 y establece básicamente las disposiciones mínimas sobre la administración integral para distintos riesgos, incluyendo el operacional, obligando a las instituciones financieras que dichos riesgos se identifiquen, se midan, se limiten, se controlen, así como se informe sobre ellos a la SIBOIF, con el fin de mitigar o eliminar el posible impacto negativo de dichos riesgos.

Artículo 1.- Objeto. La presente norma tiene por objeto:

- a) Establecer las disposiciones mínimas sobre la administración integral de riesgos con que las instituciones deberán contar para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos a que se encuentran expuestas; con el fin de mitigar o eliminar el posible impacto negativo de dichos riesgos.
- b) Establecer los mecanismos que les permitan a las instituciones realizar sus actividades con niveles de riesgo acordes a la naturaleza, alcance, complejidad y perfil de riesgo de sus operaciones.

Artículo 2.- Alcance. Las disposiciones de la presente norma son aplicables a los bancos, sociedades financieras y las sucursales de bancos y sociedades financieras extranjeras establecidas en el país, las que en lo adelante de la presente norma serán conocidas como instituciones financieras, o simplemente instituciones.

Artículo 3.- Definiciones. A los efectos de la presente norma se entiende por:

- a) Administración Integral de Riesgos: Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos a que se encuentran expuestas las instituciones. (SIBOIF, 2006, pág. 2)

En la Norma sobre Administración Integral de Riesgo, el riesgo operacional está definido como “el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos y comprende, entre otros, el riesgo tecnológico, el riesgo de lavado de dinero y de financiación al terrorismo, así como el riesgo legal”.

Dentro de los aspectos generales de la administración del riesgo operacional la presente norma estipula las funciones mínimas que corresponden desarrollar al comité de riesgos y a la unidad de administración integral de riesgos:

Comité de Riesgos:

- Evaluar e informar por lo menos trimestralmente, las consecuencias sobre el negocio la materialización de los riesgos identificados e informar los resultados a los responsables de las unidades implicadas, a fin de que se evalúen las diferentes medidas de control de dichos riesgos.

- Establecer los niveles de tolerancia para cada tipo de riesgo identificado, definiendo sus causas, orígenes o factores de riesgo.

La calificadora internacional SCRiesgos nos otorgó una calificación “AA+” con perspectiva negativa, como resultado de las dificultades que el Sistema Financiero Nacional (SFN) ha enfrentado en su conjunto en el último año. Esta calificación es la más alta entre sus bancos pares en el país. Además, fuimos reconocidos como “El Banco del Año” por la prestigiosa revista financiera The Banker, como resultado de nuestra capacidad de innovación tecnológica y estrategia de sostenibilidad y responsabilidad con el medioambiente. La Unidad de Riesgos continuó fortaleciendo el monitoreo de los distintos riesgos del banco, con especial énfasis en los de liquidez y crediticio, por medio de la automatización de reportes, que permitió tener un mayor alcance en los análisis. Se encadenó el monitoreo de riesgos sectoriales con el proceso de evaluación de activos, fortaleciendo nuestros esfuerzos preventivos sobre todo en la cartera empresarial. Todas las actividades realizadas en la Unidad de Riesgo, han sido debidamente informadas a nuestra junta directiva, Comité de Riesgo, auditores internos y externos, así como a nuestros reguladores.

4.2.6.4 Norma sobre la gestión de riesgo tecnológico

NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO TECNOLÓGICO

RESOLUCIÓN N° CD-SIBOIF-500-1-SEP19-2007 CAPÍTULO I CONCEPTOS, OBJETO Y ALCANCE

Arto. 2. Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer los criterios mínimos de evaluación sobre la administración de los riesgos, la seguridad, la utilización y los controles aplicados a las Tecnologías de Información de las entidades supervisadas, con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero.

Arto. 3. Alcance.- Las disposiciones de la presente norma son aplicables a todas las instituciones financieras sujetas a la autorización, supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, en lo que les sea conducente. (SIBOIF, 2007, págs. 2-3)

Esta norma se aprobó con el fin de establecer los criterios mínimos de evaluación sobre la administración de los riesgos, la seguridad, la utilización y los controles aplicados a las Tecnologías de Información (hardware, software, sistemas de información, investigación tecnológica, redes locales, bases de datos, ingeniería desoftware, telecomunicaciones, servicios y organización de informática), con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero.

La norma establece que para la gestión de las tecnologías de información y sus riesgos asociados se considerarán los siguientes criterios relacionados con la información: confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad, efectividad, eficiencia, integridad y cumplimiento.

Así mismo, se establecen las responsabilidades de la junta directiva y alta gerencia en cuanto a velar por la existencia de un Gobierno de Tecnología de Información; aprobar los objetivos, lineamientos y políticas generales para administrar la seguridad y los riesgos de tecnología de la información; proveer los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de estas políticas; aprobar los planes de TI; velar por la implementación de sistemas de información propios o adquiridos; asegurar

por la disponibilidad, capacidad y el desempeño de los sistemas de información requeridos para la continuidad del negocio; velar por el uso responsable de los recursos de TI y administrar adecuadamente los riesgos de TI.

También se prevé la realización y actualización de una planeación de tecnologías de información por parte de las instituciones financieras, considerando como mínimo: la definición de soportes a los programas de inversión y la entrega de los servicios operacionales; definición del plan de infraestructura tecnológica; el cumplimiento de una política de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica; el presupuesto de la inversión de TI; las estrategias de adquisición y requerimientos legales y regulatorios.

En términos generales, Norma sobre gestión de riesgo tecnológico obliga a las instituciones financieras a implementar los procedimientos internos que permiten autoevaluarse e informar a la junta directiva, al menos una vez al año sobre los resultados de esta evaluación.

En cuanto a la adquisición, desarrollo e implementación de tecnologías de información, se establece que las instituciones deben definir sus propias políticas de aprobación de proyectos de TI; se determina la documentación necesaria a tener en caso de los nuevos proyectos; metodología para los sistemas internos que rijan los procesos, análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas computarizados y tecnología; se exige a contar con estándares y convenciones de nomenclatura en sus códigos fuentes a fin de garantizar la continuidad operativa de los procesos de desarrollo y la capacidad de integración entre aplicaciones de software desarrollados.

De igual forma, la Norma sobre gestión de riesgo tecnológico estipula que se deben definir adecuados procedimientos de cambios a producción para proteger los programas de aplicación de cambios no autorizados. Así mismo, en el caso de situaciones donde se requiera llevar a cabo cambios de emergencia para resolver problemas del sistema y para posibilitar la continuidad de un procesamiento crítico, se establece que deben existir los procedimientos de emergencia que no comprometan la integridad de la institución.

Referente a la administración de tecnologías de información, la norma establece que las instituciones deben contar con las políticas y procedimientos documentados para asegurar que su plataforma tecnológica no sea usada para el resguardo, copia, distribución o uso de cualquier programa de aplicación, software de oficina, contenido multimedia o cualquier otro material en forma digital, cuyos derechos no hayan sido adquiridos por la institución financiera y cuyo uso no esté autorizado.

Entre otros aspectos de destaca que las instituciones financieras deben definir políticas y procedimientos para la adecuada instalación, mantenimiento y administración de software; administrar la base de datos, hardware, las redes y líneas de comunicación de misión crítica. Así mismo, las instituciones deben asegurarse que todas las tareas o procesos internos de TI sean debidamente documentado con el fin de lograr un entorno operativo que tenga un nivel adecuado de madurez.

4.2.6.5 Norma sobre la gestión de riesgo operacional

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2. Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer las responsabilidades y lineamientos generales a seguir por las instituciones financieras para una adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de controlar o mitigar el posible impacto negativo de dicho riesgo. Asimismo, tiene por objeto establecer criterios especiales a tomar en cuenta para mantener en dichas instituciones un efectivo control de los principales factores de riesgo operacional a los que pueden estar expuestas.

Artículo 3. Alcance.- Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las instituciones financieras sujetas a la autorización, supervisión y vigilancia de la Superintendencia. (SIBOIF, 2010, pág. 3)

Artículo 4. Sistema de gestión de riesgo.- Las instituciones financieras deberán contar con un sistema de gestión de riesgo que les permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición al riesgo operacional en el desarrollo de sus

negocios y operaciones. Cada institución deberá establecer de manera formal sus propios controles y procedimientos para la gestión de dicho riesgo, considerando, entre otros elementos, su objeto social, tamaño, naturaleza y complejidad de las operaciones. La implementación de este sistema deberá tomar en cuenta todas las etapas de gestión del riesgo, agrupando los procesos por líneas de negocio, de acuerdo con el procedimiento que hayan establecido de manera formal. (Norma de gestión de riesgo operacional, 2010, pág. 2)

La SIBOIF debe de determinar los conceptos en materia del riesgo operacional referidos en la presente norma; establece las responsabilidades que deben tener las instituciones financieras en la gestión del riesgo operacional y define los lineamientos generales para esta gestión, con el fin de controlar o mitigar el posible impacto negativo de dicho riesgo; así como determina los criterios especiales a tomar en cuenta para mantener el control efectivo de los principales factores de riesgo operacional a los que pueden estar expuestas las instituciones financieras. Así mismo, en el anexo adjunto estipula los elementos y principios básicos para la gestión efectiva de la continuidad del negocio.

Dentro de las responsabilidades de gestión del riesgo operacional que se estipulan en la presente norma, se destacan los siguientes aspectos:

- 1- Las instituciones financieras deben contar con un sistema de gestión de riesgo operacional que les permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a este tipo de riesgos en el desarrollo de sus negocios y operaciones. La implementación de este sistema debe estar agrupado por líneas de negocio de la institución.
- 2- Debido a que cada institución tiene su propia estructura, naturaleza y complejidad de operaciones, se establece que las identidades financieras deben formalizar sus propios controles y procedimientos para la gestión del dicho riesgo.
- 3- Se determinan las responsabilidades de la junta directiva en cuanto a la gestión del riesgo operacional, lo que cubre tanto la aprobación de los objetivos, lineamientos y políticas sobre el riesgo operacional al que está

expuesta cada institución, como el cumplimiento de dichos objetivos, lineamientos y políticas aprobadas.

- 4- Al igual como para otros tipos de riesgo, se establece que los objetivos, lineamientos y políticas del riesgo operacional deben estar claramente definidos en los manuales de gestión a ser aprobadas por la junta directiva que servirán como soporte funcional y operativo al proceso de gestión del riesgo operacional en cada institución financiera.

Por otra parte, la norma sobre Gestión de Riesgo Operacional establece que las instituciones deben asignar responsables que se encarguen de definir y autorizar de manera formal los accesos, cambios funcionales a las aplicaciones y monitorear el cumplimiento de los controles establecidos. Así mismo, estas autoridades responsables deben definir las políticas, procesos y procedimientos bajo las mejores prácticas aplicables que garanticen en la ejecución de los criterios de control interno relativos a eficacia, eficiencia, y cumplimiento de éstos, alineados a los objetivos y actividades de la institución, los cuales deberán ser aprobados por la junta directiva.

Esta ley permite que se regulen los riesgos operacionales, es decir implementa metodos para poder mitigarlos, controla las operaciones que se realizan a diario y establece que cada institucion cumpla la norma para poder ofrecer seguridad y confianza a los usuario, ademas que permite que las gerencias se reponsabilizen ante cualquier situacion que se presente cumpliendo politicas, procedimientos adecuados y asi llegar a los objetivos propuestos.

4.3 Análisis de implementación por riesgo operacional

La norma sobre la gestión del Riesgo Operacional establece que las instituciones financieras deben contar con un sistema organizado de reportes que permite disponer de información suficiente y adecuada. Por lo cual los reportes deben contener al menos la siguiente información:

- 1- Detalles de los eventos de riesgo operacional, agrupados por tipo de evento las fallas o insuficiencias que los originaron relacionados con los factores de

riesgo operacional, clasificada por línea de negocio; con las pérdidas asignadas por cada evento;

- 2- Informes de evaluación por partes de la auditoría interna con respecto del grado de cumplimiento de las políticas relacionadas con los factores de riesgo operacional, los procesos y procedimientos establecidos por la institución;
- 3- Indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de las políticas, procesos y procedimientos aplicados. Los informes relacionados deben ser dirigidos a las áreas correspondientes de la institución, para que puedan ser analizados con la perspectiva de constante mejora en el desempeño de la administración del riesgo operacional, entre otros.

4- Tabla valoración sobre las Fuentes del riesgo operacional

ÍTEM	CLASIFICACIÓN RIESGO	CONCEPTO	VALORACIÓN GRUPAL	IMPLICACIÓN FINANCIERA
1	Personas	Uno de los factores de riesgo operacional son las actividades desempeñadas por las personas, ya sea por la competencia, conducta ética o atribuciones que tenga un funcionario	Cuando un empleado tiene acceso a transacciones que no le competen puede realizar acciones indebidas por eso BANPRO toma en cuenta que es muy importante que el personal esté capacitado sobre estos temas, y mucho más importante lo que tenga que ver con riesgo operativo, ya que ellos tendrán un mejor conocimiento sobre dicho tema y así contribuirán a que el banco pueda mitigar todo tipo de actividades que afecte al banco de manera grave o leve; además que contribuirán al bienestar de la sociedad, ayudaran a prevenir el lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, y financiamiento de armas.	Existen diferentes formas de establecer si una empresa o institución se encuentran en riesgo de persona por eso BANPRO realiza capacitaciones con temas relacionados a los riesgos operativos y da algunos ejemplos: falsificación de firmas, sabotaje, abuso de información privilegiada.

2	Sistemas	Los sistemas, la infraestructura, la disponibilidad de almacenamiento y el procesamiento de la red de una empresa son factores de riesgo operacional. Fallos en los sistemas y programas de operación.	En el Banco de la Producción S.A BANPRO, cuenta con un programa que le permite dar seguridad en las operaciones y reportar si existe una operación sospechosa ejemplo: cuando un cliente se enfrenta a la insolvencia y ya no puede pagar sus deudas.	Comunicación defectuosa , interrupción en suministro , fallas de software , errores de datos
3	Procesos	Son los riesgos que se dan por la actividad de negocio del banco	Banco de la producción S.A BANPRO capacita al personal sobre temas que perjudiquen al banco y luego de la capacitación elaboran un examen de evaluación.	Error de modelo Error contable Lavado de dinero
4	Riesgos externos	Son los riesgos que el banco no puede continuar por causas externas. Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación parte de un tercero	Banco de la producción S.A BANPRO trata de poder mitigar los riesgos, aunque son imprevistos, por ende, no se evitan, pero si se trata de mitigarlos	Pérdida por desastres naturales Destrucción de activos Pérdidas humanas por causa externas

Fuente: Resultados de investigación por entrevista al Gerente

V. Conclusiones

Luego de haber recopilado la información sobre la gestión de riesgo operacional, en BANPRO de la ciudad de Matagalpa, dieron las siguientes conclusiones:

1. El marco conceptual de la gestión de riesgo de los bancos e instituciones financieras se identificó con toda la documentación, normas y fuentes investigadas de las diferentes instituciones especialmente del Banco de la Producción BANPRO de la ciudad de Matagalpa y se logró definir cada uno de los riesgos que el banco está expuesto dando a conocer sus procesos y estrategias que este utiliza para mitigarlos y así ofrecer un servicio de calidad.
2. Banpro cuenta con un manual de gestión de riesgo operacional, sistemas automatizados, políticas y procedimientos, pero también está vinculado a la SIBOIF donde establece normas y leyes a seguir, para gestionar los riesgos de forma adecuada.
3. BANPRO valora cada riesgo operacional mediante constantes capacitaciones, seguimientos, esto para gestionar y reducir las probabilidades de sufrir grandes pérdidas, que puedan afectar los objetivos y metas de la institución.

VI. Bibliografía

Basilea II. (2004). *Aplicación de Basilea II*. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bcbs109esp.pdf>

Arcan, T. (2017). *Etapas de la gestión de riesgo*.

bancos, L. g. (10 de 05 de 2018). *ley N° 561*. Obtenido de https://bcn.gob.ni/sites/default/files/marco_juridico_financiero/03_Ley_561_Ley_General_de_Bancos_Instituciones_financieras_no_Bancarias_y_Grupos_Financieros.pdf

BANPRO. (2022). Obtenido de www.banprogrupopromerica.com.ni

BANPRO. (2022). *BANPRO grupo promerica*. Obtenido de <https://www.banprogrupopromerica.com.ni/quienes-somos/nuestra-empresa/>

Basilea, C. d. (3 de noviembre de 2013). *Principios para la adecuada gestión y supervisión del riesgo de liquidez*. Obtenido de http://www.bis.org/publ/bcbs144_

Calle. (06 de Octubre de 2020). *Fuentes de riesgo operacional*. Recuperado el 25 de 09 de 2022, de Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/4-factores-de-riesgo-operacional>

calle, J. (octubre de 2021). *.piranirisk*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/3>

Calle, J. p. (06 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.piranirisk.com/>

Camila, M. (13 de 10 de 2020). *PIRANI*.

Camila, M. (13 de 10 de 2022). *Pirini*. Recuperado el 25 de 10 de 2022, de Pirini: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-principales-objetivos-de-la-gestion-de-riesgo>

Etece. (16 de 07 de 2021). *Editorial Etece*. Recuperado el 01 de 11 de 2022, de Editorial Etece: <https://concepto.de/mision-y-vision/>

ETECE. (16 de julio de 2021). *Grupo editorial ETECE*. Obtenido de <https://concepto.de/mision-y-vision/>

Financieras, S. d. (08 de 04 de 2010). *Norma de gestion de riesgo operacional*. Obtenido de [legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/0516A5F7BB447BF906257720005962C8?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/0516A5F7BB447BF906257720005962C8?OpenDocument)

Galan, J. S. (07 de 01 de 2017). *economedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>

Gerente. (09 de 2022). BANPRO.

Jackson, S. E. (2019). Obtenido de www.harvard-deusto.com

Jiménez, M. (octubre de 2021). *gestion-del-riesgo-legal*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com>

Lavell, G. (2016). Obtenido de <https://www.ibm.com/ar-es/topics/risk-management>

Llamas , j. (08 de septiembre de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>

Llamas. (20 de Febrero de 2021). *Economipedia.com*. Recuperado el 10 de 09 de 2022, de [Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html](https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html)

Lopez Dominguez, I. (25 de 10 de 2022). *Riesgo de tio de interes*. Obtenido de [Expansion.com: https://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-tipo-de-interes.html](https://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-tipo-de-interes.html)

Pedrosa. (2016). *riesgo de mercado*. Obtenido de [Economedia: https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-mercado.html](https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-mercado.html)

Pedrosa. (04 de Octubre de 2016). *Riesgo de tipo de interes*. Recuperado el 25 de 10 de 2022, de [Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/riesgo-tipo-interes.html](https://economipedia.com/definiciones/riesgo-tipo-interes.html)

Peiro, A. (noviembre de 2020). *economedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

Rodriguez, I. (noviembre de 2014). *auditool.org*. Obtenido de www.auditool.org/blog/control-interno

Rojas, O. R. (2019). Alcance de las finanzas . *Revista Universidad EAFIT*, 3.

SIBOIF. (16 de 05 de 2006). *Norma de contratacion de proveedores de servicio para la realizacion de operaciones o servicios a favor de las institucines financieras* . Recuperado el 04 de 11 de 2022, de Norma de contratacion de proveedores de servicio para la realizacion de operaciones o servicios a favor de las institucines financieras : <https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/cd-siboif-421-1-may16-2006.pdf>

SIBOIF. (27 de 06 de 2006). *Normas juridicas de Nicaragua*. Recuperado el 04 de 11 de 2022, de Norma sobre la gestion integral de riesgo: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf>.

SIBOIF. (19 de 09 de 2007). *Norma de gestion de riesgo tecnologico*. Recuperado el 04 de 11 de 2022, de Norma de gestion de riesgo tecnologico: https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/cd-siboif-500-1-sep19-2007_-_nrt_2015.pdf

SIBOIF. (08 de 04 de 2010). *Norma de gestion de riesgo operacional*. Recuperado el 04 de 11 de 2022, de Norma de gestion de riesgo operacional: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf>

SIBOIF. (2018). Obtenido de <https://www.superintendencia.gob.ni/documentos/ley-de-la-superintendencia-de-bancos-y-de-otras-instituciones-financieras>

Steven Pedrosa. (2016). Riesgo de tipo de interes. 01.

Ucha, F. (2008). entidades financieras. 15.

Anexo

Anexo 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
variable	Sub variable	Indicador	Preguntas	Instrumento	Escala	Informante
Gestión de riesgo operacional	Riesgo operacional	-Gestión de riesgo operacional. -Concepto de gestión de riesgo.	¿Qué entiende usted por gestión de riesgo operacional? ¿Que considera usted que es el riesgo operacional dentro del sistema financiero? ¿Cómo se clasifica el riesgo dentro de la institución financiera que usted labora?	Entrevista	Abierta	Subgerente de riesgo financiero.
		Elementos	¿Cuáles son los elementos de los riesgos operacionales? ¿Cuáles son los elementos que utilizan para una adecuada gestión de riesgo operacional?			
		Etapas	¿Conoce usted las etapas de la gestión de riesgo? ¿Según BANPRO como clasifica las etapas de gestión de riesgo? ¿Para usted que es la gestión de riesgo?			
		Importancia	¿Por qué considera usted que es importante contar con una gestión de riesgo operacional adecuada? ¿De qué manera ha identificado los			

			factores determinantes de los riesgos operacionales que enfrenta la empresa?			
		<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de riesgo. • Clasificación del riesgo 	<p>¿Cuál es el riesgo operativo con el que la empresa se ve más afectado? ¿Mediante qué estrategia ha comprendido los riesgos de cobertura?</p> <p>¿Cómo se clasifican los riesgos?</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo operacional • Concepto. • Tipos de riesgo operacional. 	<p>Para usted cual es la importancia de prevenir el riesgo operacional en BANPRO?</p> <p>¿Por qué considera importante que BANPRO cuente con un sistema formal que identifique los riesgos operacionales?</p> <p>¿Para usted cual es la importancia de prevenir el riesgo operacional en BANPRO Matagalpa?</p> <p>¿Usted que entiende por fraude interno? ¿Para usted que es fraude externo?</p> <p>¿Usted considera que tener buenas relaciones laborales ayuda a prevenir los riesgos operacionales?</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> • Factores que influyen al riesgo operacional • Importancia de prevenir el riesgo operacional en la banca. 	<p>¿Usted cree que es importante dar capacitación al personal sobre gestión de riesgo?</p> <p>¿En su institución cumple con la normativa de gestión de riesgo?</p> <p>¿Cuándo un cliente está realizando alguna transacción sospechosa, cuenta con una señal de alerta en el sistema?</p>			

Banco		Bancos		Entrevista	Abierta	
		Concepto de banco	¿Qué entiende por banco?			
		Historia y/o antecedentes	¿Cómo fue la creación de BANPRO?			
		Misión, visión, valores	¿Cuántas personas iniciaron con la fundación de BANPRO?			
		Marco regulatorio del riesgo operacional en Nicaragua	¿De qué manera BANPRO utiliza el marco regulatorio para la gestión de riesgo operacional?			
		Norma sobre gestión de riesgo	¿Cómo implementa BANPRO la Norma de Gestión de riesgo?			
		Norma sobre gestión de riesgo tecnológico	¿Qué aspecto influyen la gestión de riesgo tecnológico?			
		Norma sobre gestión de riesgo operacional	¿Qué aspectos influyen la gestión de riesgo operacional?			

Anexo 2

Entrevista



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Dirigida a la gerente de riesgo financiero.

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua FAREM-Matagalpa de la Carrera de Banca y finanzas del turno dominical, estamos realizando una investigación sobre el tema: la gestión de riesgos operacionales en BANPRO Matagalpa en el primer semestre del año 2022, la información obtenida será únicamente de utilidad para el trabajo investigativo y no se divulgará a terceras personas.

Objetivo de la Entrevista:

Obtener información sobre Gestión de riesgo operacional en BANPRO de la ciudad de Matagalpa en el primer trimestre del año 2022.

I. Datos Generales

Entrevistado: BANPRO.

Fecha: viernes 16 de septiembre 2022.

1. ¿Qué considera usted que es el riesgo operacional dentro del sistema financiero?
2. ¿Cómo se clasifica el riesgo financiero dentro de la institución donde usted labora?
3. BANPRO, ¿Cómo define riesgo de crédito?
4. ¿Según BANPRO cómo clasifica las etapas de gestión de riesgo?
5. ¿Cuáles son los riesgos operacionales a los que más está propenso BANPRO?
6. ¿En BANPRO cuáles son los elementos que utiliza para una adecuada gestión de riesgo?
7. ¿Cuáles son los riesgos operativos a los que un banco se ve más afectado?
8. ¿Para BANPRO, cuál es la importancia de prevenir el riesgo operacional?
9. ¿BANPRO considera importante contar con una adecuada gestión de riesgo?
10. ¿Alguna vez ha identificado los factores determinantes de los riesgos operacionales?
11. ¿En BANPRO, ha alistado todas las posibles estrategias de cobertura de riesgo?
12. ¿Considera usted que es importante contar con un sistema formal que identifique los riesgos?
13. ¿Cuándo un cliente está realizando alguna transacción sospechosa, cuenta con una señal de alerta en el sistema?
14. ¿Usted considera que tener buenas relaciones laborales ayuda a prevenir los riesgos operacionales?
15. ¿Usted cree que es importante dar capacitación al personal sobre gestión de riesgo?

Anexo 4

Banco de la producción BANPRO, sucursal Matagalpa



Anexo 5

Logo del Banco de la producción BANPRO

Banpro
Grupo Promerica

