



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDICIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM-Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión de riesgo operacional en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa, en el año 2022.

Subtema:

Gestión de riesgo operacional en Banco FICOHSA, sucursal Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Autores

Diana Carolina Vallecillo Arista

Esmeyling Jasmery Martínez Polanco

Karen Gisell Flores Pérez

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero del 2022



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDICIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM-Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión de riesgo operacional en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa, en el año 2022.

Subtema:

Gestión de riesgo operacional en Banco FICOHSA, sucursal Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Autores

Diana Carolina Vallecillo Arista

Esmeyling Jasmery Martínez Polanco

Karen Gisell Flores Pérez

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero del 2022

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Valoración del docente... ..	iii
Resumen.....	iv
I.Introducción	1
II. Justificación.....	2
III. Objetivos.....	3
IV. Desarrollo del subtema.....	5
4.1. Riesgo oeracional.....	6
4.1.1. Concepto de riesgos.....	6
4.1.2. Clasificación de los riesgos.....	7
4.1.2.1. Riesgo de crédito.....	7
4.1.2.2. Riesgo de mercado.....	9
4.1.2.3. Riesgo de liquidez	10
4.1.2.4. Riesgo de tasa de interés.....	11
4.1.2.5. Riesgo Legal	13
4.1.2.6. Riesgo reputacional.....	14
4.1.2.7. Riesgo operacional.....	15
4.1.3. Fuentes del riesgo operacional y sus elementos	17
4.1.3.1. Personas	17
4.1.3.2. Procesos internos	18
4.1.3.3. Sistemas	19
4.1.3.4. Riesgos externos	20
4.1.4. Importancia de la gestión de riesgos.....	22

4.1.5. Objetivos.....	22
4.1.6. Gestión de riesgos operacionales	23
4.1.7. Etapas del proceso.....	24
4.1.7.1. Identificación	24
4.1.7.2. Evaluación.....	25
4.1.7.3. Seguimiento	25
4.1.7.4. Control.....	26
4.1.8. Marco regulatorio, base del riesgo operacional	27
4.1.8.1. Generalidades.....	27
4.1.8.2. Método de indicador básico	31
4.1.8.3. Método estándar	32
4.1.8.4. Método de medición avanzada	33
4.2. Bancos e instituciones financieras.....	33
4.2.1. Concepto	33
4.2.2. Reseña histórica	34
4.2.3. Alcance.....	36
4.2.4. Misión y visión de la institución	36
4.2.5. Valores de la institución.....	38
4.2.6. Marco legal del riesgo operacional en nicaragua.....	39
4.2.6.1. Ley de la SIBOIF ley 316.....	39
4.2.6.2. Ley general de bancos, ley 561	40
4.2.6.3. Norma sobre administración integral de riesgo	41
4.2.6.4. Norma sobre la contratación de proveedores de servicios para la realización de operaciones o servicios a favor de las instituciones RD financieras	42
4.2.6.5. Norma sobre la gestión de riesgo tecnológico.....	42

4.2.6.6. Norma sobre la gestión de riesgo operacional	43
4.2.6.7. Análisis de implementación por riesgo operacional.....	44
v. Conclusiones.....	49
vi. Bibliografía.....	55
VII. Anexos.....	55

Tabla de figuras

Figura 1:Definición de los riesgos.....	6
Figura 3: El riesgo de mercado.....	9
Figura 4: El riesgo de liquidez.....	11
Figura 5: Riesgo de tasa de interés	12
Figura 6: El riesgo legal.....	13
Figura 7: Riesgo reputacional	14
Figura 8: El riesgo operacional	16
Figura 9: Las personas como fuente de riesgos	17
Figura10: Procesos internos	18
Figura 11: Riesgos externos	21
Figura 12: Acuerdos de BASILEA III	30
Figura 13: Método de indicador básico.....	31
Figura 14: Método estándar.....	32
Figura 15: Misión y visión de una entidad	38

Dedicatoria

Primeramente, dedico este logro a Dios nuestro creador y nuestro salvador, ya que él me ha brindado sabiduría, fortaleza, deseos de superación, ha sido el pilar para no decaer en los momentos más difíciles que he pasado en la lucha diaria para lograr una meta más en mi vida.

Este logro también se lo dedico a mi madre, quien ha estado todo el tiempo apoyándome, para que no me falte nada en los estudios, que ha sido mi inspiración día a día, que ha confiado siempre en mí y tiene fe en Dios que voy a salir adelante siempre.

Finalmente le dedico este logro más de mi vida a mi hija, mi Giselita que es mi alegría, mi felicidad, ya que quiero superarme en la vida para que el día de mañana se sienta orgullosa de mí y del ejemplo a seguir que quiero ser para ella.

Karen Giselle Flores Pérez

El presente trabajo es dedicado primeramente a dios por darme la vida y fuerza para seguir adelante, a mis padres, específicamente a mi mama por estar ahí para mí.

A mis mascotas una parte muy importante de mi vida, a mis maestros por ser una guía en mis estudios, y especialmente a 7 personitas que son pilares fundamentales en mi vida, y que me han enseñado que lo mejor está por venir.

Finalmente dedico este trabajo a todas las personas que aportaron de una u otra manera una ayuda para poder culminar este trabajo.

Diana Carolina Vallecillo Arista

Dedico este seminario de graduación primeramente a Dios, ya que él me ha dado la sabiduría y la fuerza para culminar esta carrera, donde más he necesitado Dios ha estado conmigo nunca me ha dejado en estos cinco años.

A mis hijos, quienes toleraron mi falta de atención y debido al tiempo que he pasado estudiando, ellos han sido mis motivos a seguir a pesar de todas las adversidades y diferentes dificultades he logrado a culminar mi carrera.

A mi esposo Ismael Rojas, porque él ha sido una persona muy especial quien ha estado conmigo desde antes que iniciara esta carrera, me ha apoyado incondicionalmente de diferente manera, a lograr uno de mis sueños.

A mi familia en general, porque de alguna manera ellos me animado a seguir adelante y luchar para que este sueño se pueda hacer realidad

A mis maestros, que han tenido su ardua paciencia y compartido sus conocimientos y experiencia y palabras d motivación para que nos enfurecemos y continuemos preparándonos para poder ser una gran profesional.

Esmeyling Jasmery Martínez Polanco

Agradecimiento

Primeramente, agradecemos a Dios, por ser nuestro guía y por darnos fuerza, por darnos sabiduría, porque sabemos que sin ti no somos nada padre de la gloria y te damos gracias por cada una de las bendiciones recibidas, por tu infinito amor, gracias por tus misericordias que cada día son nuevas y gracias por cada prueba que hemos podido superar siempre de tu mano, gracias Padre Celestial por el objetivo alcanzado.

Agradecemos a nuestra familia, e hijos, durante la duración de la carrera universitaria siempre fueron el motor que nos impulsaron a superarnos y salir adelante siempre.

Agradecemos a cada uno de los maestros que hicieron posible nuestra formación académica, cada uno de ellos aportó mucho conocimiento para nuestro aprendizaje, agradecemos la dedicación y esmero a esta causa, ya que lo hicieron con mucho amor y trabajo en el que invirtieron tiempo para poder compartir sus conocimientos, gracias maestros por darnos el pan de la enseñanza.

Nuestro agradecimiento a compañeros de clases y a los que posteriormente se convirtieron en amigos pues siempre formaron parte de los equipos de trabajo, con ellos el trabajo se hizo más fácil, gracias a todos porque juntos pudimos llegar a la meta y siempre estuvieron ahí en los momentos difíciles aconsejando para seguir adelante.

Por último, pero no menos importante, agradecemos al gerente de la institución bancaria FICOHSA, quienes nos brindaron su apoyo para lograr realizar esta investigación y así poder culminar con esta carrera que con tanto sacrificio y esmero hemos alcanzado.

Esmeyling Jasmery Martínez Polanco

Diana Carolina Vallecillo Arista

Karen Gisell Flores Pérez

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 cuáles 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 FICOHSA, SUCURSAL 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

Resumen

La presente investigación se enfoca la gestión de riesgo operacional que aplica el banco FICOHSA, el cual según, (Soto, 2008, pág. 8), es la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de riesgos. El propósito de esta investigación es conocer la gestión de riesgos que aplica el banco FICOHSA, para prevenir, mitigar y controlar los riesgos operacionales que se originan a diario en las instituciones bancarias. La gestión de riesgos operacionales, es muy importante para las instituciones bancarias, ya que esta permite identificar con tiempo y forma los riesgos que estén afectando o puedan afectar a la entidad bancaria y pongan en peligro su existencia como tal. Esta entidad clasifica los riesgos operacionales de acuerdo a su origen, tal como de crédito, de liquidez, reputacional, entre otros, también estudia los factores que dan origen a los riesgos, como las personas, los procesos internos, sistemas y los riesgos externos. FICOHSA, posee un sistema tecnológico llamado Core, mediante el cual disminuye la posibilidad de ocurrencia de riesgos tecnológico y cualquier otro, por lo que aplica de una excelente manera la gestión de riesgos, ya que cuentan con una gerencia de riesgos que se encargan que identificar de forma anticipada los riesgos.

I. Introducción

La presente investigación de seminario de graduación fue realizada en banco FICOHSA, sucursal Matagalpa, ubicada en Avenida calle de los bancos, donde se llevó a cabo un estudio de la aplicación de la gestión de riesgos operaciones en esta institución bancaria.

Esta investigación está enfocada en la gestión de riesgos que aplica banco FICOHSA, para mitigarlos de manera correcta, ya que los riesgos operacionales pueden ocasionar graves consecuencias que perjudican la estabilidad económica de una entidad bancaria.

Esta investigación es muy importante, ya que una gestión de riesgos operacionales asegura la permanencia de una entidad, mediante la creación de medidas preventivas que permiten controlar el riesgo, lo cual evita enormes pérdidas de dinero que terminan afectando la rentabilidad y el patrimonio de la misma, esta se realizó con el propósito de saber de qué manera los bancos e instituciones financieras mitigan los riesgos para reducir su impacto.

Esta investigación está conformada por dos variables, las cuales son Gestión de riesgos operacionales y bancos e instituciones financieras, ya que son de gran importancia para el aprendizaje de los alumnos de la carrera de banca y finanzas, así como para las entidades como tal, (ver anexo N.º 1).

Tiene un enfoque cualitativo, ya que la investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender cómo es percibido un problema por la población objetivo y ayuda a definir o identificar, (Alvarez, pág. 4), en este caso analizamos el comportamiento que tiene FICOHSA ante los riesgos que lo rodea.

Esta investigación es de carácter explicativa, ya que determina, cuales son los riesgos que amenazan al banco FICOHSA, así como también las estrategias y acciones que utiliza para contrarrestarlos, es por ello se busca explicar el porqué de las cosas y los perjuicios ocasionados.

Esta investigación es de orientación transversal, ya que está centrada en analizar y discutir los datos de diferentes interrogantes que actualmente suceden, todo esto realizado en un periodo de tiempo determinado.

La técnica utilizada en esta investigación es la entrevista, (ver anexo N.º 3), la cual permitirá recopilar la información en la muestra de estudio, para dar respuestas a las variables planteadas.

Para procesar y analizar la información brindada por la institución, se realizó una tabla de valorización donde se valoró y analizo de manera individual cada uno de los riesgos que enfrenta FICOHSA, para lograr entender a información.

Para esta investigación la población está constituida por los bancos e instituciones financieras de la ciudad de Matagalpa, pero la muestra que se tomo fue el Banco FICOHSA.

Para elaborar esta investigación también se consultó trabajos sobre el tema de gestión de riesgos tales como, la prevención de riesgos, en la universidad centroamericana, el estudiante Brayan García, elaboró una documental sobre la gestión de riesgos en las operaciones de las instituciones micro financieras en el año 2020, donde su objetivo fue analizar los riesgos operacionales a los que está expuesta una institución financiera y como prevenirlos, llegando a la conclusión que las instituciones bancarias están expuestas a un sinnúmero de riesgos tales como riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo reputacional, riesgo cambiario, entre otros.

En la ciudad de Matagalpa, en la UNAN FAREM Matagalpa, los estudiantes Cristian Mauricio Muñoz y Alex Medina, elaboraron una tesis sobre

La gestión del riesgo operacional, donde su objetivo es diseñar un sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio según Basilea III.

De cierta manera identificar los riesgos operaciones que amenazan a la institución bancaria, es súper importante, debido a que se pueden tomar decisiones correctas y anticiparse al riesgo para proteger la estabilidad económica y permanencia de la entidad.

Justificación

El presente estudio es de carácter investigativo ya que se enfoca directamente en averiguar la gestión de riesgo operacional que aplica el banco FICHOSA en la ciudad de Matagalpa, ya que es muy importante el tema de la gestión de riesgos operacionales en los bancos, para poder mitigarlos y tener un plan de contingencia ante estos.

Esta investigación se realizó con el propósito de poder identificar cuáles son los riesgos que corren a diario las instituciones bancarias, así como también las consecuencias que atraen, para saber qué hacer en caso que sucedan, y no impacten en gran manera a la entidad.

El estudio de la gestión de riesgos es muy importante, por la razón que este nos permite tener una mejor organización y control en los procesos y actividades de la entidad, así como también aprovechar las oportunidades, y reducir las amenazas que ponen en peligro los resultados y desempeño de la institución.

Este tema tiene un gran impacto en la actividad bancaria, debido a que los bancos, hoy en día corren muchos riesgos, que pueden significar pérdidas de dinero y algunas veces la quiebra, es por ello que la prevención de los riesgos tiene un gran impacto para el banco FICOHSA.

Este trabajo servirá como referencia para aquellas personas que estén interesadas o quieran y necesiten saber de este tema, así como también a los estudiantes de banca y finanzas de la Unan FAREM Matagalpa, y demás universidades, así como público en general, también servirá para aprender más sobre los riesgos de un banco, como detectarlos y lo que pueden ocasionar, y de esa manera estar preparados para el futuro próximo.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión de riesgo operacional en Banco FICOHSA, sucursal 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 el banco FICOHSA, en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.
3. Valorar la gestión de riesgo operacional del banco FICOHSA, en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

IV. Desarrollo

4.1. Riesgo operacional

4.1.1. Concepto de riesgos

El riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él, según, (Martinez, 2021, pág. 1).

En otras palabras, el riesgo es aquel en donde no se sabe lo que puede ocurrir a causa de algo, ni las consecuencias que puede provocar esto, es decir que es algo incierto, ya que el riesgo se da por acciones que las mismas personas realizan y este puede extenderse a cualquier área de la entidad, sufriendo daños, dejando vulnerable a dicha institución alterando el orden y la economía.

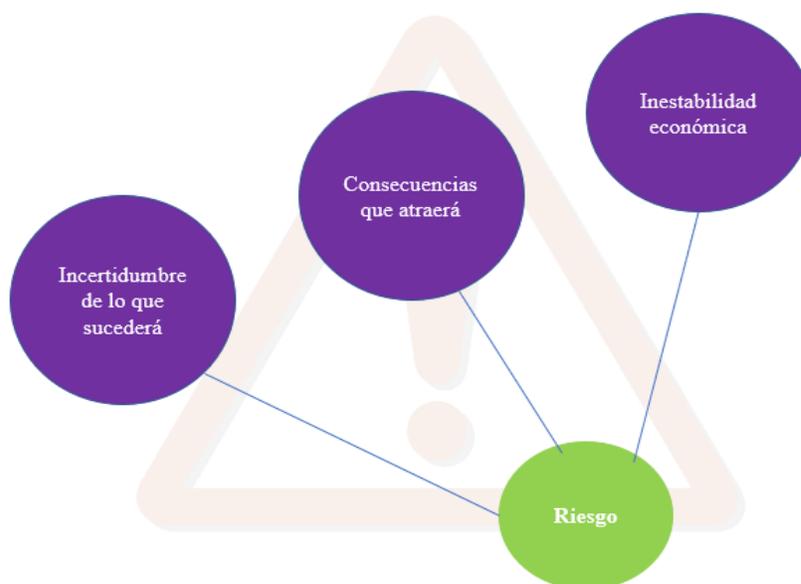


Figura1: Definición de los riesgos

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Martínez, 2021.

Con respecto a entrevista realizada, el gerente nos comentó que actualmente estamos atravesando por muchos riesgos que normalmente se generan, debido a que el riesgo es inevitable para esta y cualquier otra institución, ya que este es algo que se sabe que va a pasar, pero no se sabe con exactitud qué es y es algo que afecta de manera directa a la entidad, ya sea en cualquier área, dejando resultados negativos y serias consecuencias que ponen dudosa estabilidad a dicha entidad.

Un claro ejemplo de riesgo, es cuando en la institución se realiza una mala gestión, de cualquier índole, desde el momento que se realizó esa acción se sabe que va a provocar una consecuencia que atraerá consigo sucesos negativos y perjudiciales poniendo en peligro la existencia de esta.

4.1.2. Clasificación de los riesgos

4.1.2.1. Riesgo de crédito

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona según (Banco de España, 2008, pág. 4).

Es decir que es la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones, debido a que siempre va a existir el riesgo inminente de incumplimiento de pago se debe establecer al considerar otorgar un crédito que la empresa u organización cuente con un endeudamiento bajo y un capital mínimo requerido para garantizar de cierta manera la recuperación del mismo.



Figura 2: El riesgo crediticio

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Banco de España, 2008.

Según, respuesta brindada en la entrevista, el riesgo de crédito es algo que en algún debido momento enfrenta banco FICOHSA, ya que siempre existe la posibilidad, es decir siempre existe el riesgo de que el cliente por algún motivo ya sea este de fuerza mayor no cancele el crédito o se atrase en sus cuotas, en si es algo que no se puede evitar, pero si se puede contrarrestar, es por ello que siempre se provisiona cierto porcentaje del crédito en base a la categoría del cliente, para de cierta manera tener un colchón cuando suceda esto y así mitigar dicho riesgo, sin embargo es algo que por el momento se tiene bastante controlado, pero siempre se puede dar más adelante.

A raíz de observaciones propias, después de haber revisado los estados financieros publicados en la página de la SIBOIF se ha podido observar que, actualmente FICHOSA, no tiene clientes en mora, la mayor parte de la cartera de créditos está vigente por lo que es una buena señal, que significa que los clientes si están pagando los créditos y aún no han quedado mal con la entidad al menos la mayoría de la cartera, ya que un pequeño porcentaje de la cartera esta vencida y otro pequeño porcentaje está en cobro judicial, pero a pesar de todo ello, la mayor parte está al día.

Aunque por otro lado, FICOHSA podría enfrentar un riesgo crediticio, debido a que últimamente se han estado realizando muchas colocaciones de crédito, y está comprando cartera de los demás bancos, es decir se está financiando a los clientes que tiene n deuda con el banco a largo plazo, entonces FICOHSA les financia para que cancelen dicha deuda y luego el cliente se quede pagando a una tasa de interés baja, es por ello que al llevar a cabo todo esto están asumiendo el riesgo crediticio, es decir desde el momento que se otorga el crédito al cliente ya se está corriendo el riesgo, más sin embargo también se puede dar el riesgo por factores externos.

Un ejemplo de ello es cuando los bancos prestan dinero a otras empresas y organismos. Usualmente, los bancos ofrecen tipos de interés que dependen de la probabilidad de incumplimiento del deudor, exigen garantías y en ocasiones,

Imponen restricciones adicionales como la de limitar los dividendos o la imposibilidad de endeudarse por encima de ciertos límites.

4.1.2.2. Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es como se denomina a la probabilidad de variaciones en el precio y posición de algún activo de una empresa, esto, hace referencia al riesgo de posibles pérdidas de valor de un activo asociado a la fluctuación y variaciones en el mercado, según (Pedrosa, 2016, pág. 6).

Con respecto a lo anterior, cuando se habla de riesgo de mercado, se refiere a aquellas variables que se rigen específicamente en el mercado libre mediante oferta y demanda. Es decir, que corresponden con la mera operatividad de la ley de oferta y demanda, y que comúnmente tienen incidencia sobre la estrategia de venta y valoración de las entidades, por lo que, si un existe una variación en el precio de algún activo, entonces este no podrá convertirse fácilmente en dinero, por lo que es un riesgo muy incurrido y puede ocasionar enormes pérdidas.



Figura 3: El riesgo de mercado

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Pedrosa, 2016.

Conforme a la entrevista realizada, el riesgo de mercado es cuando un activo pierde valor en el mercado, es decir si tenemos una computadora que es de un modelo antiguo y tenía un precio alto, al momento actual de que lo queramos vender su precio va a ser uno mucho más bajas y quizá nos cueste mucho venderlo, ya que su valor y su demanda ha bajado mucho desde que la adquirimos, pero por otro lado este riesgo se trata de mitigar anticipándose ante los cambios que suceden actualmente en el mercado, es decir reduciendo las operaciones de alto peligro, analizando a fondo por ejemplo si se está pensando en invertir en algo , pero el riesgo de pérdida es grande, es decir que se adquiera a un precio alto y se venda a un precio más bajo, entonces no se realiza.

Para mitigar el riesgo de mercado FICOHSA ha establecido políticas que estén relacionadas con las fluctuaciones de las divisas en los mercados nacionales e internacionales, es decir los cambios en la moneda de nuestro país con respecto a su equivalencia en moneda extranjera, para reducir perdidas, también estar alerta a la inflación de cada país para que los movimientos no se vean afectados por los intereses de las tasas, además se crean estrategias de mercadeo para ganar más posición en el mercado financiero.

4.1.2.3. Riesgo de liquidez

Es el riesgo de que un activo tenga que venderse a un precio menor al de mercado debido a su escasa liquidez o bien puede ser la habilidad de una institución de afrontar sus obligaciones a corto plazo. (Sevilla, 2016, pág. 5).

Es decir que este mide la liquidez que le queda a la institución para hacer frente a sus obligaciones, es decir, es el riesgo de quedarse sin liquidez (sin dinero para pagar), en muchas ocasiones los bancos llegan a quedarse ilíquidos, por la razón de que no está entrando dinero, ósea que las actividades están dejando de funcionar, debido a diversos factores.

De acuerdo a la entrevista realizada el riesgo de liquidez se da cuando la entidad, se queda ilíquida, debido a que no se está captando suficiente dinero del público, al igual que el no pago o retraso de los clientes, lo que viene a dificultar la capacidad para pagar las deudas, lo que también viene a afectar las demás operaciones de la entidad, porque si ni hay dinero, no se pueden otorgar créditos, no se pueden llevar a cabo inversiones, tampoco cambiar divisas, ni innovaciones de productos financieros, lo cual es demasiado perjudicial para la entidad.

De cierta manera FICOHSA afronta el riesgo de liquidez, primero que todo, recordando a sus clientes sus fechas de pago así mismo, promoviendo las cuentas de ahorros a largo y corto plazo, es decir captar nuevos clientes que se decidan a abrir una cuenta de ahorros, ya que ello aumenta la liquidez en la entidad, así como también promover líneas de créditos como tarjetas de crédito, ya que estas generan ganancia y por lo tanto liquidez.

Con respecto a observaciones propias, con base a los estados financieros actuales publicados en la página del banco central de Nicaragua, se ha podido observar que actualmente este banco tiene una excelente liquidez, debido a que sus activos son superiores a sus pasivos, ya que por cada Córdoba que esta entidad debe, posee 1.12 córdobas para pagar cada una de sus deudas, ya sean estas a corto o a largo plazo, lo cual es una muy buena ventaja, lo que significa que está en excelente condición financiera.

4.1.2.4. Riesgo de tasa de interés

“Es aquel riesgo que se corre en razón de las variaciones de las tasas de interés, que está mucho más presente y es más elevado de lo que se suele creer, afirma, (Belaunde, 2012, pág. 1)”

Es decir que es el riesgo que se corre siempre de que surjan cambios sorpresivos en las tasas de interés y que repercutan el valor de mercado del

Patrimonio (bonos, obligaciones, préstamos, etc.), ya que Cuando las tasas de interés suben, el precio del activo baja, por lo que significaría una pérdida de cierta manera.



Figura 4: Riesgo de tasa de interés

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor Belaunde, 2012.

Con respecto a la entrevista realizada el riesgo de tasa de interés es más que todo el comportamiento de la demanda y la oferta del crédito en el mercado financiero, es decir, a mayor demanda, mayor tasa de interés, un ejemplo de ello es cuando para tratar de controlar el rápido aumento inflacionario, la reserva federal ha aumentado la tasa de interés para de cierta manera controlar la inflación, lo que en la práctica se traduce a que las personas no tendrán, tanto dinero para gastar, ni podrán realizar más préstamos al banco, por lo que la tasa de interés está más elevada lo que a su vez también provocaría que la gente no quiera asumir deudas por la alta tasa de interés, por lo que prácticamente existiría un encarecimiento del crédito, lo que nos dejaría como consecuencia una posición negativa para la entidad.

Es por ello que para contrarrestar dicho riesgo se realiza lo que es la fijación de contrato de tasa de interés fija, es decir para garantizar los niveles de rentabilidad, otorgando préstamos a una tasa de interés baja, pero a largo plazo, para de cierta forma, asegurar, la estabilidad financiera de la entidad, es decir que en este caso no afectaría las fluctuaciones o variaciones de tasas de interés, ya que a través de ello se garantizan tener mayor capacidad de pago en momentos de tasa de interés altas.

4.1.2.5. Riesgo Legal

El riesgo legal es aquel que afronta la empresa por el marco normativo al que está sujeta. Es decir, nos referimos a la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento o modificación de las leyes vigentes en la legislación de nuestro país, afirma (Westreicher, 2020, pág. 1).

En pocas palabras el riesgo legal es aquel que puede ser causado por incumplir algún mandato o ley que regula a dicha entidad en sus actividades, ya que por incumplir o violar alguna ley conlleva a enormes pérdidas para dicha entidad que afectara directamente su rentabilidad.



Figura 5: El riesgo legal

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Westreicher, 2020.

Existen dos tipos de riesgo legal, el riesgo interno que es aquel que se origina por la violación e incumplimiento de leyes vigentes y el riesgo externo que es originado con algunas regulaciones o cambios en las legislaciones, así como también la aprobación de nuevas leyes.

Según la entrevista realizada el riesgo legal es cuando en un banco incumplen alguna de las normativas de la superintendencia de bancos o alguna otra norma que lo regulan, entonces es ahí cuando se originan sanciones o multas o bien

incurren en un problema legal ya sea con el cliente perjudicado y eso implica gastos o mejor dicho perdidas por algo que se pudo haber corregido, sin embargo hasta el momento FICOHSA no está incurriendo en riesgo legal, ya que se trata de mantener todo en orden, identificado y controlado, para no caer en riesgo legal.

Para mitigarlo, se realizan supervisiones exhaustivas en todas las áreas de la entidad, así mismo se capacita seguidamente al personal, todo esto para asegurar el buen funcionamiento del banco y el correcto seguimiento de las leyes que lo regulan.

4.1.2.6. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es la posibilidad de pérdida o merma en la reputación de una organización de forma que afecte de forma negativa a la percepción que el entorno social tiene sobre la misma. Este daño reputacional puede producir una pérdida directa o indirecta del valor de una compañía, para (Ealde, 2021, pág. 4).

Es decir que el riesgo reputacional es aquel que corren las empresas sobre lo que las personas saben de ella o piensan de ella o bien el impacto que causan, es decir que lo que una empresa provoca en las personas, ya sea desconfianza por cosas que se dicen de ella o por la manera como operan, o bien ya sea que las personas tengan confianza en la entidad de acuerdo siempre a lo que se sabe de ellas.



Figura 6: Riesgo reputacional

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Ealde, 2021.

Con respecto a entrevista realizada, el riesgo reputacional es cuando en una entidad financiera se origina el rumor en la población de que no son honestos o que está en quiebra y esto se viralice por toda la población, esto hace que la entidad tenga una baja reputación, ya que no hay confianza por parte de la población y esto genera pérdidas, ya que si un rumor así se viraliza las personas entran en pánico y comienzan a retirar su dinero y por lo tanto esto puede significar la quiebra para una entidad.

Para amortiguar el riesgo reputacional, FICOHSA cumple al pie de la letra todas y cada una de las leyes que lo regulan como entidad bancaria, capacitar al personal de atención al cliente ya que de ahí se origina muchas veces el riesgo reputacional, así como también manteniendo una excelente comunicación con el cliente para brindarle confianza y atención, y así poder aplacar el riesgo de una mala reputación.

4.1.2.7. Riesgo operacional

El riesgo operacional es un tipo de riesgo que puede provocar pérdidas a una empresa debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas, entre otros según (Nuño, 2017, pág. 1).

Es decir que el riesgo operacional es el riesgo a diario que se corre de generar pérdidas debido a una mala acción de un empleado que puede ocasionar que algo salga mal y genere pérdidas enormes para la empresa, o bien ya sea fraudes que este cometiendo un empleado como desviar fondos de la empresa para el lucro propio, esto indica una gran pérdida para la entidad y más cuando no es descubierto a tiempo, el riesgo operacional afecta directamente al patrimonio de la empresa, en función de la gravedad del evento.



Figura 7: El riesgo operacional

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Nuño, 2017.

De acuerdo a entrevista realizada el riesgo operacional es aquel que puede ocurrir debido un proceso ineficiente, o fallido, en las actividades diarias, un claro ejemplo de ello es, cuando en una empresa existe un empleado que este robando o haciendo fraude, es decir desviando fondos de la empresa a una cuenta propia, ya sea maquillando facturas o falsificado documentos, esto es algo que afecta a la rentabilidad de la entidad o bien ya sea que en la entidad exista un empleado que esté haciendo las cosas mal, como por ejemplo en un banco cuando un cajero realiza una transacción equivocada, esto es implica una gran pérdida porque si la, persona a la que se le deposito el dinero equivocado noes honrada y no lo devuelve, implicaría una gran pérdida para la empresa.

De tal manera que para moderar el riesgo operacional en FICOHSA posee una gerencia de riesgos que se dedica exactamente a analizar, monitorear, detectar, valorar y controlar todos los riesgos que se puedan originar a medida que se realizan las actividades diarias de la empresa, para poder contrarrestarlas a tiempo.

4.1.3. Fuentes del riesgo operacional y sus elementos

4.1.3.1. Personas

“Una persona física o persona natural es todo aquel ser humano que, por el hecho de serlo, cuenta con una serie de derechos y obligaciones legales para con la sociedad”, afirma, (Galan, 2018, pág. 1)

Las personas son consideradas una fuente de riesgo operacional, aunque a pesar de que sin ellos una empresa no podría funcionar, son consideradas un riesgo debido a que como las personas no somos perfectos, la mayor parte del tiempo cometen errores en las labores que desempeñan y en algunas ocasiones no solo por errores, sino también por falta de ética profesional, es decir cuando se cometen errores por conflicto de interés, que significan pérdidas para la entidad, y que podría representar hasta la quiebra para la misma, es por ello que son una de las principales fuentes de riesgos.

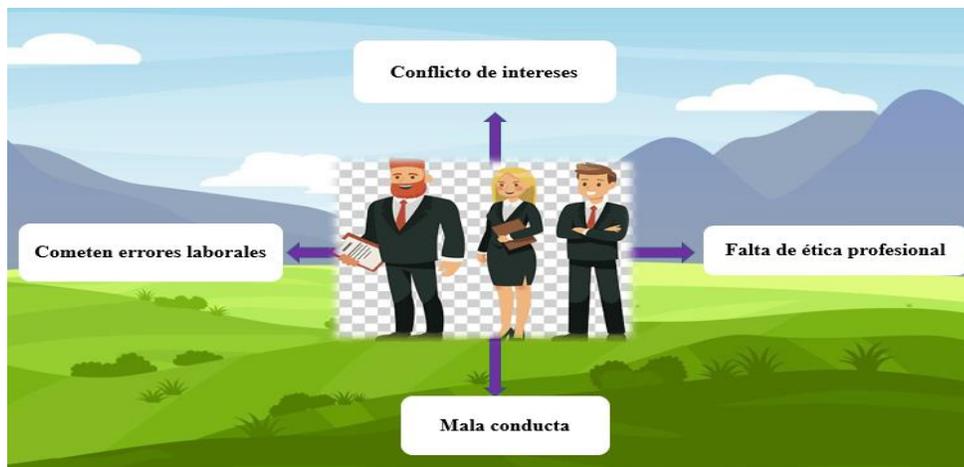


Figura 8: Las personas como fuente de riesgos

Elaboración propia a partir de información brindada por el autor, Galán, 2018.

Según la respuesta brindada en la entrevista, las personas significan una fuente de riesgo, porque por el simple hecho de ser humanos se cometen errores naturalmente, por múltiples razones ya sea por falta de ética por falta de conocimiento, o una mala conducta o una mala manipulación de las herramientas por parte de la persona.

Un ejemplo de ello es cuando se realizan los reclutamiento y selección del personal, si el equipo de recursos humanos no realiza todo el proceso debido de selección vista que se llevó a cabo del personal, y contrata a quien sea sin primero analizar todos los requisitos, es ahí que desde ese momento se está dando un riesgo, porque ese error después va a provocar que la entidad después este buscando y perdiendo tiempo y dinero en seleccionar personal que se les va a estar haciendo a cada rato, lo cual es económicamente perjudicial para la entidad.

4.1.3.2. Procesos internos

Un proceso interno es una combinación de tareas relacionadas que realiza una persona o un grupo de personas dentro de la empresa. Estos procesos son utilizados para llegar a alcanzar los objetivos empresariales, según, (Quiroa, 2021, pág. 1)

En otras palabras, los procesos internos son las actividades que se realizan los colaboradores de una entidad Para que esta sea productiva y rentable, de tal manera que los procesos deben ser eficientes, ya que estos son una fuente de riesgo para dicha entidad, ya que cuando existe una deficiencia en el proceso interno, ocasiona posibles pérdidas financieras que pueden significar hasta la quiebra de tal entidad.

En base a la entrevista realiza, los procesos internos son considerados una fuente de riesgos en las instituciones, debido a que en el los bancos los procesos internos suelen ser tan complicados y muy cuidadosos, que es posible que siempre se den confusiones y malas manipulaciones de los mismos.



Figura 9: Procesos internos

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Quiroa, 2021.

Un claro ejemplo de ello es cuando, en esta entidad a un cliente no se le realiza la debida gestión de cobranza para la recuperación de crédito con forma y tiempo tal y como está establecido, desde ahí ya existe una falla en el proceso interno porque se está pasando por alto una política interna de esta entidad y esto podría provocar pérdidas enormes que vendrían a dejar en una mala posición a la entidad, para dirigirse a una probable quiebra, es por lo que se considera una gran fuente de riesgos en las operaciones de una institución bancaria.

4.1.3.3. Sistemas

Un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización, afirma, (Perez, 2008, pág. 2)

Es decir que un sistema es la creación de una serie de procedimientos que forman una plataforma que ayuda al mejor ordenamiento de la información para llevar a cabo las operaciones de una entidad, lo que facilita que estas sean más ágiles, flexibles y veloz, para que exista una mejor organización.

De acuerdo con la entrevista realizada en el banco, el sistema es prácticamente un todo para el banco, ya que con estos se facilita el trabajo debido a que permite llevar un orden exhaustivo, así como tener una mayor cobertura, innovar nuevos productos, actualmente FICOHSA utiliza el sistema bancario Core, el cual brinda agilidad, la flexibilidad y sobre todo velocidad, además alta seguridad, para proteger la información.

Un ejemplo de ello es cuando se están realizando las transacciones diarias, como se sabe en ese momento están manipulando el sistemas y puede ser que hayan digitado mal un número y es ahí cuando se da un error porque la transacción se hizo equivocada y tal vez era que estaban depositando una enorme cantidad de dinero, entonces al cometer ese error sucede que después que se identifica se pierde tiempo buscando como resolverlo y a lo mejor puede terminar en una pérdida y además de eso en ese momento el cliente creada desconfianza y eso es algo negativo.

Otro ejemplo es cuando los hackers invaden el sistema y realizan cosas indebidas como robar dinero o datos confidenciales y eso es un serio problema que se puede dar en el sistema todos esto conlleva a la entidad a posibles pérdidas de dinero derivadas por el mal uso del sistema, es por ello que un sistema es muy importante en cualquier entidad, aunque de ahí se pueden originar grandes riesgos.

4.1.3.4. Riesgos externos

Son los riesgos que no tienen que ver con la entidad pero que la afectan de una forma u otra, afirma, (Estruga, 2020, pág. 1).

En síntesis, los riesgos externos son todos aquellos que provienen del entorno de la entidad que influyen en las actividades de dicha entidad, que se pueden convertir en amenazas para la estabilidad de una institución, así como también para, su desarrollo económico, más que todo son todos aquellos que no sabemos cuándo ni cómo ocurrirán y que consecuencias dejarán.



Figura 10: Riesgos externos

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Estruga, 2020.

Con respecto a la entrevista realizada, los riesgos externos son prácticamente todos aquellos sobre los que no se tiene el control, es decir que ocurren naturalmente, por ejemplo un desastre natural es un riesgo externo ya que es algo que no se puede controlar, así como también el riesgo país que quiere decir que es la situación por la que pasa el país, donde repercuten guerras, conflictos políticos, entre otros que provocan que un país sea altamente riesgoso para invertir, pero de cierta manera todos estos provocan un gran riesgo, ya que impactan negativamente dejando pérdidas e inestabilidad económica para la institución.

Actualmente FICOHSA está atravesando por un riesgo externo muy elevado sobre el cual no tiene el control, este es el alto riesgo de migración, debido a que las personas se están huyendo hacia a otro país, por lo que significa algo muy malo

para la entidad, ya que se corre el riesgo de que uno de nuestros clientes emigre y deje de cumplir sus obligaciones con la entidad.

4.1.4. Importancia de la gestión de riesgos

Los riesgos operacionales contribuyen a una mejora de la eficiencia de los procesos, de la rentabilidad y de la solidez y solvencia de las entidades financieras, arrojando en consecuencia, beneficios positivos para la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Según (Carballo, 2008, pág. 3).

Es decir que la gestión de riesgos operacionales en los bancos es muy importante, ya que los riesgos operacionales son los responsables en gran medida de las últimas crisis financieras mundiales y por la dificultad para detectarlos en las organizaciones, es por ello que es muy importante detectarlos con tiempo antes de que traigan consecuencias de gran impacto negativo, y no perder la estabilidad financiera.

Con respecto a la entrevista realizada al banco, la gestión de riesgos operacionales tienen una gran importancia, debido a que a través de la gestión de riesgos se pueden prevenir futuros problemas que puedan afectar de manera negativa a la entidad, debido a que si en esta entidad se aplica la gestión de riesgos debidamente, esto va a ayudar a que se pueda mitigar a tiempo el riesgo al que se esté enfrentando la entidad en un debido momento y así poder salvaguardar la estabilidad de la empresa, es por ello que tiene una gran importancia.

4.1.5. Objetivos

Un objetivo es el fin que se anhela alcanzar dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones. En otras palabras, un objetivo es una meta determinada a cuál se desea llegar, por medio de una planificación previa, según, (Ferriol, 2008, pág. 1).

En otras palabras, Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, es decir es lo que se desea obtener de algo que se quiere utilizar, este es muy importante en un proceso de planificación de algo, ya que con él se sabe lo que se quiere obtener de lo que se está realizando y a donde se quiere llegar con él.

En base a la respuesta de la entrevista realizada al banco, los objetivos de la gestión de riesgos son, identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta la institución bancaria, es decir encontrar cada uno de esos riesgos por los que está atravesando en un debido momento la entidad, reducir o mitigar los riesgos de alguna u otra manera de tal forma que cada vez sean menos o contratarlos para que no impacten en gran manera.

Proporcionar una base estratégica y congruente, decir crear estrategias para cada uno de los riesgos y de esa manera poder mitigarlos y reducirlos, y poder tomar decisiones más acertadas, planificar las acciones a realizar, es decir evaluar los diferentes tipos de escenarios posibles para planear lo que se va a hacer frente a un posible riesgo.

4.1.6. Gestión de riesgos operacionales

Es la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de riesgos (Soto, 2008, pág. 8).

Es decir que la gestión de riesgos es lo que garantiza que una entidad pueda conocer las oportunidades para beneficio de la organización y las amenazas que pueden poner en peligro la gobernanza y la no consecución de sus objetivos. La gestión del riesgo nos permite tomar decisiones basadas en hechos para mejorar consistentemente el desempeño organizacional.

La gestión del riesgo es en sí misma un proceso que se inicia estableciendo el contexto operacional y luego identificando, analizando, evaluando y tratando los

riesgos, mientras se supervisa y controla todo el proceso y se comunica los resultados, minimizando las pérdidas y aumentando los beneficios.

En cuanto a la entrevista realizada, se expresó que la gestión de riesgo es aquella que, permite gestionar, mitigar, evaluar y tener el control de cualquier riesgo que esté afectando a la entidad bancaria en algún debido momento, ya que esta lo que hace es gestionar el riesgo para que este no deje consecuencias graves que podrían traducirse a innumerables perdidas que pueden provocar hasta el cierre de una institución.

4.1.7. Etapas del proceso

4.1.7.1. Identificación

Identificación es la acción y efecto de identificar o identificarse (reconocer si una persona o una cosa es la misma que se busca, hacer que dos o más cosas distintas se consideren como una misma, llegar a tener las mismas creencias o propósitos que otra persona, dar los datos necesarios para ser reconocido), (Porto, 2010, pág. 2).

En otras palabras, es identificar, buscar, encontrar aquello o aquel problema que está afectando algo y que se quiere lograr resultados positivos en un futuro, ya que a través de la identificación de las cosas es que se puede dar cuenta de que es lo que está sucediendo actualmente.

Haciendo referencia a la entrevista realizada, la etapa de identificación en la gestión de riesgo es prácticamente averiguar cuáles son los elementos que pueden amenazar el éxito de la entidad bancaria, más que todo Se trata de reconocer todo aquello que puede provocar un mal funcionamiento en el desarrollo y ver la relación causa-efecto que puede tener, todo esto identificando y priorizando los riesgos teniendo en cuenta la probabilidad de que ocurran y el impacto en la entidad.

En esta institución para poder identificar el los riegos la gerencia de riesgos primero que todo se establecen objetivos, se analizan los factores del rededor para

poder ver que es lo que está a punto de suceder, así como estudiar las debilidades que se tienen, para saber el impacto que podrían ocasionar y así mitigarlos.

4.1.7.2. Evaluación

Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés evaluar y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto, (Gardey, 2008, pág. 1).

En otras palabras, evaluar significa estimar, valorar y apreciar el valor de algo, o bien calificar la magnitud de algo que está sucediendo, es decir valorar cuales pueden ser las consecuencias que podría originar algo, debido a que esta sirve para estudiar el progreso y los resultados de un proyecto o entidad.

En cuanto a la entrevista realizada, el proceso de evaluación es aquella etapa donde se analiza la probabilidad de que ocurra un riesgo y el impacto que puede tener sobre la institución para obtener así el factor de riesgo que esté afectando en dicho momento y a través de la evaluación se puede saber qué riesgo merece más prioridad debido a la gravedad de la magnitud de dicho riesgo.

Para evaluar los riesgos, FICOHSA se hace un análisis profundo del origen y las características que posee el riesgo, así como la probabilidad de ocurrencia, también se estudia el nivel de impacto cuantitativo que tendrá en la institución, así como estudiar los escenarios en los que se puede presentar.

4.1.7.3. Seguimiento

El seguimiento hace referencia a la realización de una serie de acciones con el objetivo de comprobar la correcta evolución de su ejecución, para, (Arias, 2021, pág. 2).

En pocas palabras el seguimiento se refiere al proceso continuo de recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso de un plan con el objetivo de cumplir con lo que se desea y más que nada guiar las decisiones de gestión,

además que a través de este se puede supervisar el rendimiento de un plan durante toda su duración.

Haciendo referencia a la respuesta brindada a la entrevista realizada, la etapa de seguimiento consiste prácticamente en comprobar si se van ejecutando las distintas fases del plan de mitigación de los riesgos, en tiempo y forma cada una de los riesgos, para ir viendo cómo va evolucionando el riesgo a medida que se va mitigando, es decir si esta entidad tuviese atravesando por un riesgo de liquidez en este momento, inmediatamente se desarrolla una estrategia para mitigarlo y se le va dando el debido seguimiento de cómo va evolucionando de que si está funcionando la estrategia o no.

En banco FICOHSA para realizar el debido seguimiento a los riesgos, primero que todo se recopila la suficiente información sobre estos, así como también se analiza la evolución, ya que estos nos permiten monitorear de cerca los cambios en el perfil de los riesgos, e incluso saber si alguno de los riesgos ha desaparecido o si ha incrementado.

4.1.7.4. Control

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación, (Perez, 2008, pág. 1).

En pocas palabras el control sirve para verificar que las cosas estén muy bien controladas, y que se cumpla debidamente con lo establecido, es decir que este evita que existan irregularidades y corrige aquello que frena la productividad y eficiencia de una institución.

Haciendo referencia a la entrevista realizada, la etapa de control, es el dominio que se tiene sobre los riesgos que está atravesando la institución, es decir que el control de los riesgos ayuda a que las cosas no se vayan a salir de las

manos y poderos mantener bien controlados de tal manera que no afecten de manera directa a la entidad para no incurrir en pérdidas económicas.

FICOHSA actualmente se puede decir que tiene bastante control sobre los riesgos y para ello, pone en práctica la acción de buscar los elementos, condiciones, circunstancias de los factores de riesgos, que están amenazando a la entidad, lo que nos va a facilitar saber y por ende poder controlarlos de manera que no causen tanto daño, por ello se crea un plan de estrategias de cómo hacer mejoras en lo que podría afectar directamente, también organizar todo para estar preparados.

Un ejemplo de ello es, cuando en el la entidad se está pasando por una amenaza de riesgo tecnológico, entonces inmediatamente se crean estrategias y acciones para mejorar la seguridad del mismo, para que este mas reforzado y de esa manera poder controlarlo.

4.1.8. Marco regulatorio, base del riesgo operacional

4.1.8.1. Generalidades

Se define como modelo de un sistema a la estructura cuyo comportamiento es conocido o se puede deducir a partir de bases teóricas, y que se asemeja bastante al sistema real en estudio, asegura, (Hernandez, 2006, pág. 1)

Dicho de otra manera, generalidades significa los conocimientos básicos o fundamentales que se tiene sobre un tema o algo, que conforman un todo, es decir que son aquellos elementos que forman parte de ese algo y que son de gran importancia para el desarrollo de dicho tema.

Dentro de las generalidades del riesgo operacional más que todo se trata del comité de Basilea que es un gran elemento fundamental que es base del riesgo operacional en todo el mundo, ya que nació para fortalecer el sistema financiero ante los riesgos operacionales.

El Comité de Basilea o Comité de Supervisión Bancaria de Basilea es una entidad que brinda orientación a nivel mundial en materia de regulación financiera.

Sus recomendaciones, plasmadas en los acuerdos de Basilea, no son de obligatorio acatamiento, asegura, (Westreicher, 2008, pág. 2)

De acuerdo con lo anterior, el comité de Basilea es un organismo normativo fundamental en el sector bancario, donde su principal función es reforzar la regulación, la supervisión; y las prácticas de los bancos en todo el mundo. La lucha contra los delitos financieros es una prioridad permanente para los gobiernos de todo el mundo.

Este organismo a través de sus normas busca el establecimiento de un marco sólido de gestión de riesgos para la enorme cantidad de amenazas a las que se enfrenta un banco es esencial para su funcionamiento seguro y sólido, lo que viene a beneficiar de gran manera adoptar estas normas que llevan al banco por un rumbo positivo.

Actualmente existen tres pilares de Basilea los cuales son:

Pilar I

Acuerdo de capital

Se publicó en 1988, en él se coloca al capital como pilar principal de la regulación prudencial en la actividad bancaria, lo cual significa que considera a éste como la base en que descansa la solvencia de un banco por su capacidad para absorber pérdidas, para, (Gonzalez, Redalyc.com, 2012, pág. 108).

Este acuerdo, estableció unos principios básicos en los que debía fundamentarse la actividad bancaria como el capital regulatorio, requisito de permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra. Este capital debía ser suficiente para hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados).

De cierta manera al aumentar el capital regulatorio a un 8% directamente se minimiza el riesgo en una entidad de tener pérdidas financieras y también se minimiza el riesgo de permanencia, porque si no se está preparado para enfrentar los riesgos pueden provocar el cierre de una entidad.

Resumiendo lo planteado en base a la entrevista realizada al banco, el establecimiento de un capital regulatorio se dio para hacerle frente a los riesgos por los que atraviesan los bancos en algún debido momento y que esto ayudaría a la entidad a estar preparada económicamente para adecuarse ante estos riesgos.

Pilar II

Se publicó en junio de 2004, en él se mejora la medición del riesgo y se adicionan dos pilares para reforzar al requerimiento de capital mediante supervisión y divulgación de información, según, (Solis, 2012, pág. 109).

Este, desarrollaba de manera más extensa el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, siempre que estuviesen previamente aprobadas por el supervisor. Este acuerdo incorporaba, por lo tanto, nuevas tendencias en la medición y el seguimiento de las distintas clases de riesgo. Se hizo énfasis en metodologías internas, revisión de la supervisión y disciplina de mercado.

Es decir que en Basilea II, se dio prácticamente para asignar mejor el capital en una entidad para cubrir los riesgos, así como también mejorar la supervisión bancaria, mejorando las prácticas en la administración para prevenir los riesgos estratégicos y de mercado.

Definitivamente Basilea II se dio prácticamente para establecer pautas para mejorar y fortalecer la supervisión en un banco y para adecuar de una mejor manera el capital, es decir, distribuir uniformemente el capital, para equilibrar de alguna manera su distribución en todas las áreas, y de esa manera poder prevenir riesgos que podrían originar una crisis bancaria a lo largo del tiempo.

Pilar III

Publicado en el 2010, este acuerdo, vino como respuesta a la crisis financiera del 2008, donde este busca, esencialmente, aumentar la calidad y la cantidad del capital. También introduce normas para el riesgo de liquidez, normas contra cíclicas y para riesgo sistémico, (Gonzalez, 2012, pág. 109).

El presente acuerdo, intentó adaptarse a la magnitud de la crisis económica, atendiendo a la exposición de gran parte de los bancos de todo el mundo a los “activos tóxicos” en los balances de los bancos y en los derivados que circulaban en el mercado.



Figura 11: Acuerdos de BASILEA III

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, González, 2012.

El temor al efecto dominó que pudiera causar la insolvencia de los bancos

Hizo que se establecieron nuevas recomendaciones como:

Con relación a la respuesta brindada en la entrevista realizada, Basilea III, se originó debido a la necesidad de tener un mejor control de riesgo sistémico. En ese sentido, se refiere a la preservación constante de reservas, tanto en recesión como

en expansión económica, es decir asegurar un colchoncito de capital que permitan sobrevivir en los tiempos malo, para no sentir tanto el efecto que podría afectar en cadena a todas las entidades.

4.1.8.2. Método de indicador básico

Este método calcula el riesgo operativo para toda la organización y después asigna el resultado a las líneas operativas. El indicador básico se mide como un porcentaje del ingreso bruto sobre el de los tres años anteriores afirma, (Calle, 2020, pág. 1).

El cálculo se realiza multiplicando un factor $\alpha = 15\%$ por promedio de los tres últimos años de los ingresos netos anuales positivos de la Institución. El cálculo tendrá un piso de 5% y un techo de 15% del promedio de los últimos 36 meses de los requerimientos de capital por riesgo de crédito y de mercado. El BIA entra en vigor a partir del 1º de enero de 2008 y se deberá constituir al 100% en un plazo de tres años.

Metodo de indicador basico, BIA		Ingreso anual bruto de tres años anteriores					
	Lineas de negocios	Año 1	Año 2	Año 3	Promedio	Factor	Capital requerido
	Ingresos brutos anuales	*****	*****	*****	*****	*****	*****

Figura12: Método de indicador básico

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Calle, 2020.

Dicho de otra manera, este método calcula el riesgo operativo para toda la organización y después asigna el resultado a las líneas operativas, este método se mide como un porcentaje del ingreso bruto sobre el de los tres años anteriores ya que este es verificable y tiene disponibilidad inmediata.

En comparación a la entrevista realizada, el método de indicador básico no es tan utilizado en banco FICOHSA, sino más que todo es utilizado en las financieras

y micro financieras pequeñas, ya que este método es mucho más simple que las otras técnicas para medir el riesgo, debido a que las operaciones de estas instituciones no son tan complejas como las de una entidad bancaria.

4.1.8.3. Método estándar

Según este método para medir el riesgo operativo, las actividades de los bancos están divididas en ocho líneas de negocio: finanzas corporativas, ventas y negociación bursátil, banca minorista, banca comercial, pagos y liquidaciones, servicios de agencia, administración de activos y corretaje minorista, (Calle, 2020, pág. 2)

Se clasifican los activos en ocho líneas de negocio y se les asigna un factor β que puede ser del 12%, 15% o 18%. Cada factor se multiplica al promedio de los tres últimos años de los ingresos netos positivos; en caso de que el ingreso neto total sea negativo en algún año, entonces se sustituye el valor de ese año por cero.

Es decir que este método estándar es uno de los más utilizados por los bancos, ya que arroja en porcentaje la ponderación del grado de riesgo asumido por la entidad, es decir que mide el riesgo que corre una entidad al momento de llevar a cabo sus actividades, mide más que nada el grado de afectación.

Metodo de indicador basico, BIA		Ingreso anual bruto de tres años anteriores					
	Líneas de negocios	Año 1	Año 2	Año 3	Promedio	Factor	Capital requerido
1	Finanzas corporaytivas
2	Negociacion y ventas
3	Pagos y liquidaciones
4	Banca comercial
5	Servicio y agencias
6	Banca minorista
7	Administracion de activo
8	Intermediacion minorista

Figura 13: Método estándar

Elaboración propia, a partir de información brindada por el autor, Calle, 2020.

Posteriormente a la entrevista realizada, al banco, el método estándar es muy importante realizarlo en una entidad, para ver cuál es el grado de afectación que se

podrá esperar de un riesgo operativo en un futuro, pero este banco tampoco utiliza este método para medir el riesgo aunque este método es el que da la respuesta, es por ello que también se realiza en las entidades bancarias debido a que como las operaciones son más complejas, el riesgo que se corre es más grande, por lo que se necesita saber con exactitud, la ponderación del riesgo asumido, más sin embargo este método FICOHSA no lo está utilizando actualmente.

4.1.8.4. Método de medición avanzada

Este es el método más sofisticado con el modelo AMA a través de este modelo los bancos pueden crear su propio modelo empírico para cuantificar el capital requerido para el riesgo operacional, Un marco AMA debe incluir el uso de cuatro elementos cuantitativos para su elaboración: datos internos de pérdidas, datos externos, análisis de escenarios y entorno empresarial o factores de control interno, (Calle, 2020, pág. 1).

Con respecto a lo anterior, el método de medición avanzada es utilizado para estimar el capital de riesgo operacional con el que cuenta la institución, así como establecer sistemas de mejoras continuas, predecir las pérdidas esperadas por la organización durante un periodo de tiempo, a través de los análisis de las diferentes situaciones presentadas, para determinar la ponderación por riesgo de algunas exposiciones.

Referente a la respuesta brindada en la entrevista, el gerente de FICOHSA, respondió que el método de medición avanzada es el que se está aplicando actualmente, ya que estima la distribución de pérdidas por eventos, utilizando datos de pérdidas históricos para calcularlo, donde también se incluyen simulaciones de escenarios, para los posibles eventos que puedan ocurrir y así darse cuenta de cuál sería la pérdida estimada.

4.2. Bancos e instituciones financieras

4.2.1. Concepto

Un 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, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros, (Galan, 2017, pág. 1).

Con referencia a lo anterior un banco es una entidad que realiza diversas operaciones financieras con el dinero procedente de clientes, accionistas, entre otros, que tienen cuentas de ahorro o inversiones en dicha entidad, es decir que trabajan y administran el dinero de las personas.

Con relación a la respuesta brindada en la entrevista, un banco es una entidad financiera que administra el dinero de las personas proporcionándoles ganancias por la tenencia de su dinero y poniéndolo a su disposición en cualquier momento, esta también otorga créditos y realiza además diferentes tipos de transacciones, como pagos de nóminas, pagos generales, así como también retiro de remesas, entre muchas otras.

4.2.2. Reseña histórica

Una reseña histórica, en definitiva, es un texto breve que se propone repasar los hechos históricos de un determinado asunto. Este tipo de notas brinda una visión general sobre el objeto reseñado con un formato descriptivo-informativo, (Perez, 2011, pág. 1).

En otras palabras, una reseña histórica es una narración pequeña de la trayectoria de una entidad en todo su tiempo de existencia, donde aborda los sucesos más importantes por los que ha pasado dicha entidad a lo largo de su historia.

En 1991 por iniciativa de un grupo de empresarios emprendedores y visionarios se crea la empresa Financiera Comercial Hondureña S.A., que nació como la alternativa para el negocio de la intermediación financiera.

La convicción de los socios por seguir invirtiendo en Honduras, aunado al éxito de dicha financiera, dio lugar a la fundación de BANCO FICOHSA, S.A., el cual abrió sus puertas simultáneamente en Tegucigalpa y San Pedro Sula el 18 de Julio de 1994 y que a través de los años se ha convertido en uno de los bancos más importantes del país y que es reconocido como el banco internacional de Honduras gracias al excelente manejo de las operaciones de comercio exterior y a su impecable lista de bancos corresponsales. Asimismo, es considerado el banco innovador y tecnológicamente más avanzado del país.

Gracias a la sobresaliente trayectoria y desempeño de FICOHSA y a la fortaleza de sus índices financieros y su solidez, DEG y FMO, importantes organismos y desarrollo europeos de primer orden, realizaron en 2007 una inversión de US\$ 30 millones en acciones preferentes del banco, fortaleciendo de manera importante el patrimonio y brindando así mayor solidez a la institución.

En 1996 se adquiere FICOHSA Seguros, compañía fundada en 1957 y de amplia trayectoria en el mercado asegurador, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios con el respaldo de compañías reaseguradoras a nivel mundial.

FICOHSA Casa de Cambio, inicia operaciones en 1992, siendo la primera casa de cambio autorizada por el Banco Central de Honduras. Ha mantenido a lo largo de su trayectoria el liderazgo en el mercado cambiario nacional, ofreciendo agilidad, eficiencia y transparencia en el servicio.

FICOHSA Casa de Bolsa constituida en 1993, es la casa de bolsa miembro del Grupo Financiero FICOHSA, la cual opera activamente en el mercado bursátil a nivel nacional. La misma ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario, así como el servicio de estructuración de emisiones de bonos. Fue el estructurador de las dos emisiones de Bonos de Banco FICOHSA.

En el año 2005 la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) autoriza la constitución y funcionamiento del “Grupo Financiero FICOHSA” conformado por empresas líderes en el mercado nacional y regional y que son:

- ✓ Banco FICOHSA, S.A.,
- ✓ FICOHSA Seguros, S.A.
- ✓ FICOHSA Casa de Cambio.
- ✓ FICOHSA Casa de Bolsa.

Esta integración nos permite hoy en día ofrecer una extensa gama de servicios financieros en Nicaragua. Contamos con los recursos que se requieren para competir con éxito en el mercado nicaragüense: experiencia, tradición, visión de largo plazo y servicio al cliente. Gracias a ello atendemos con rapidez las necesidades únicas y cambiantes de nuestros clientes.

4.2.3. Alcance

El alcance es la capacidad de cubrir una distancia o de alcanzar algo, (conseguir juntarse con alguien o algo que va delante, o llegar a tocar o golpearlo), (Merino, 2009, pág. 2).

En resumen, el alcance es la capacidad de cobertura que tiene una entidad, es decir hasta dónde llega su capacidad para cubrir los lugares y ofrecer sus servicios para desarrollarse y expandirse económica y como entidad.

En referencia a la respuesta brindada en la entrevista, FICOHSA ha tenido un gran alcance hasta el momento, ya que cuenta con sucursales, en Managua, León, Matagalpa, Chinandega, Estelí y Masaya, así como también ventanillas de pagos en diferentes puntos de las ciudades mencionadas anteriormente.

4.2.4. Misión y visión de la institución

Misión

La misión de una empresa es el motivo por el que existe dicha empresa, su razón de ser. Indica la actividad que realiza la empresa. Suele plasmarse en una declaración escrita (una frase o un párrafo) que refleja la razón de ser de la empresa, (Velayos, 2015, pág. 1).

En síntesis, a lo anterior la misión es la respuesta a la pregunta quienes somos, debido a que la misión, es cumplir el objetivo de nuestra razón de ser, decir existir para cumplir día con día ese objetivo que hace la diferencia ante las demás instituciones y así mantener en pie la entidad como tal.

De acuerdo a la respuesta brindada en la entrevista, la misión de FICOHSA es: Proporcionar los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.

Visión

La visión de una empresa describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además cómo planea conseguir sus metas, (Peiro, 2016, pág. 1).

En diferentes palabras la visión es aquello que se quiere ser en un futuro a dónde quiere llegar, es decir cómo nos queremos mirar o en que nos queremos convertir, n si proyectarse ante el futuro porvenir, vivir y permanecer para ello, trabajando a diario para lograrlo.

En base a respuesta brindada en la entrevista la visión de FICOHSA es: FICOHSA será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de Nicaragua, donde nuestros clientes encontrarán soluciones financieras efectivas, ágiles e innovadoras.



Figura 14: Misión y visión de una entidad

Imagen, obtenida de Economipedia.com, autor, Quiroa, 2020.

4.2.5. Valores de la institución

Los valores de una empresa son los principios que rigen su misión, visión y el compromiso con sus clientes, para (Orellana, 2020, pág. 1).

En otras palabras, los valores son prácticamente las cualidades que posee dicha entidad que la hace ser distinta y diferente a las demás, lo que la hace ser apreciada y valorada por las personas, ya que estos son los que la regulan e identifican y califican como una buena y confiable entidad.

Con respecto a entrevista brindada en la entrevista los valores con los que cuenta FICOHSA son: Integridad, ya que actuamos con honestidad y transparencia, respeto, porque tratamos a las personas con respeto, consideración y tolerancia, servicio, ya que se brinda soluciones oportunas a las necesidades de los clientes,

compromiso, debido a que Siempre actuamos con pasión y dedicación, manteniendo siempre una actitud perseverante y positiva, sostenibilidad, porque hacemos uso responsable y eficiente de los recursos sin comprometer el equilibrio económico, ecológico o social, garantizando el desarrollo a futuro y el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

4.2.6. Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua

4.2.6.1. Ley de la SIBOIF ley 316

La presente ley tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios, según, (Asamblea Nacional, ley 316, 1999, pág. 3).

En pocas palabras esta ley se creó para el fortalecimiento de una mayor supervisión, dirección y control en las entidades bancarias, así como también para la prevención de riesgos que pueden poner en peligro a la institución, debido a que esta regulara todas las operaciones y actividades que realice dicha entidad, es por ello que banco FICOHSA, acata esta ley para prevenir la ocurrencia de un evento negativo.

Es muy importante que exista esta ley de supervisión y regulación y que FICOHSA la ponga en marcha, ya que es muy probable que pueda existir un grave error en una institución bancaria en cualquier momento que pueda generar una consecuencias cuantiosas, porque si no existiera esta, las entidades trabajarían de la manera que ellos quieran y eso los haría que cayeran en riesgo de liquidez, crediticio y muchos otros que provocarían el cierre de las entidades por lo que habría mucha rotación de entidades bancarias y eso no sería nada bueno ni para la

población ni para el desarrollo de la economía del país, es por ello que la SIBOIF regula a los bancos.

FICOHSA pone en práctica esta norma, ya que la cumple realizando una excelente supervisión en todos los procesos internos que lleva a cabo la entidad, para lograr descubrir algún error o actividad sospechosa, que pueda generar un resultado negativo

4.2.6.2. Ley general de bancos, ley 561

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. Según (Asamblea nacional, 2005, pág. 9).

Es decir que esta ley ayuda a la regulación y supervisión de la manera en cómo se utilizan o se invierten los ahorros de los depositantes, es decir que si el dinero que se presta es recuperable para cuando el depositante decida retirarlos, porque si el depositante decide retirarlos y en el banco le dicen que no está disponible, entonces el cliente ya no tendría confianza por lo que vendría incurriendo en un riesgo reputacional, así como en riesgo de grandes pérdidas que afectan el patrimonio de la entidad.

Un ejemplo de ello es cuando una persona tiene una cuenta de ahorro en un banco y en algún momento determinado esta se presenta al banco para retirar su dinero, pero le dicen que su dinero no está disponible, entonces esa persona inmediatamente va a desconfiar del banco o no va a volver a ahorrar en ese banco, y también va a dar malas referencias del banco por lo que saldrá afectado de gran manera, es por eso que es importante que exista esta ley para prevenir este tipo de riesgos.

Esta ley FICOHSA la pone en práctica cuidando bien del dinero de los ahorrantes, es decir analizando y estudiando en que van a invertir o cuando se van a recuperar, para que el cliente disponga de su dinero en cualquier momento.

4.2.6.3. Norma sobre administración integral de riesgo

La presente ley Establece 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, así mismo 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, según, (SIBOIF, 2006, pág. 2).

Con referencia a o anterior la norma de administración integral del riesgo es la que se encarga de controlar los riesgos que puedan ocurrir al momento de realizar una operación, es decir que analiza y estudia cuáles son los factores de los posibles riesgos que pueden incidir al llevar a cabo una acción ya sea como una inversión, transacción, de tal manera de saber el impacto que provocaría y así tener el control sobre el mismo.

Es de gran importancia tener una buena gestión integral del riesgo, ya que, por medio de la misma, se puede saber e identificar a tiempo los riesgos antes de llevar a cabo una acción, ya que esta nos permite administrar el riesgo de caer en pérdidas, anticipándonos al mismo y generando valor en el mercado para la entidad.

Un ejemplo práctico sería, cuando en esta institución se va a llevar a cabo una fuerte captación de ahorro por parte de un cliente, es ahí cuando ese movimiento se tiene que reportar a la PLD, ya que es una acción sospechosa, porque no se sabe de dónde obtuvo tanto dinero ese cliente, desde el momento que esto se reporta nos estamos anticipando al riesgo de incurrir en un riesgo de lavado de dinero y poner en peligro a la institución, y esto mismo puede pasar con las demás actividades que diariamente realiza un banco.

Esta institución pone en marcha esta ley mediante la creación de una gerencia de riesgos que ahí es donde se le va a dar un seguimiento exhaustivo a cada rasgo

para poderlos administrar, así como medir su alcance, y de esa manera evitarlos o al menos resarcirlos.

4.2.6.4. Norma sobre la contratación de proveedores de servicios para la realización de operaciones o servicios a favor de las instituciones RD financieras

La presente norma tiene por objeto, establecer los requisitos mínimos que las instituciones financieras supervisadas deberán cumplir para la contratación de terceros proveedores de servicios para la realización de actividades u operaciones de manera continua o temporal, según (SIBOIF, 2006, pág. 2).

En síntesis, esta norma establece políticas de contratación de proveedores, para evaluar los riesgos asociados a los acuerdos de contratación existentes y propuestos, ya que se pueden producir riesgos al momento de llevar a cabo una mala contratación de servicios por parte de la entidad bancaria.

Un claro ejemplo de ello puede ser cuando FICOHSA quiere realizar una contratación de personal de seguridad, como se sabe esto lo hace a través de una agencia de seguridad, pero antes de llevar a cabo esta contratación, esta entidad bancaria, primero debe de realizar una evaluación previa de la entidad y del servicio que brinda, es decir que si es rentable o no, así como realizar un análisis de la capacidad financiera del proveedor para ver si cumple a tiempo con sus obligaciones, esto para detectar posibles riesgos que se puedan originar,

4.2.6.5. Norma sobre la gestión de riesgo tecnológico

La presente norma tiene como objeto establecer los criterios mínimos para la identificación y administración de los riesgos asociados a la TI, a fin de contribuir positivamente a la seguridad, estabilidad, y eficiencia del uso de dicha tecnología por el sistema financiero, según, (SIBOIF, 2006, pág. 1).

En resumen, la norma sobre gestión de riesgo tecnológico proporciona los lineamientos que debe de seguir la institución para identificar el riesgo tecnológico, para brindar una seguridad informática excelente para el cuidado de la protección de

la información confidencial la cual es de gran valor para la entidad, además de proteger las finanzas y rentabilidad con respecto a los hackers.

Un vivo ejemplo de ello, es cuando alguien quiere infiltrarse al sistema esta entidad bancaria ya sea para extraer información o datos importantes o bien alguien que quiera hackear cuentas y hacer fraude, es por ello que es importante seguir los lineamientos que establece esta ley para mitigar el riesgo de que ocurra.

FICOHSA cuenta con un sistema Core súper organizado y altamente definido, donde les permite tener una mayor seguridad de hackeos, ya que este emite una alerta si hay alguien queriendo infiltrar el sistema, minimizando así el riesgo tecnológico

4.2.6.6. Norma sobre la gestión de riesgo operacional

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, según, (Asamblea nacional, 2010, pág. 13).

En otras palabras la norma sobre gestión de riesgos operativos se encarga de velar por que se cumplan adecuadamente las políticas y los sistemas de controles de riesgos en las entidades bancarias para una correcta administración y para prevenir perdidas, es por ello que es muy importante esta normas, debido a que se asegura de gestionar apropiadamente el riesgo de incurrir en pérdidas financieras, así como también evaluar la gran posibilidad que existe de sufrir pérdidas a futuro, administrando los riesgos vinculados a la tecnología e información y dando el debido seguimiento a los riesgos externos.

Si esta entidad bancaria incumple un mandato, es ahí cuando ocurren las consecuencias de haber incumplido con estas normativas, ya que se dan grandes

pérdidas de dinero, que terminan afectando el patrimonio de dicha entidad tanto así que puede caer en la quiebra y esto aparte que afecta la economía de las personas, también afecta la economía en general ya que esta situación podría generar también una cadena de crisis bancaria nacional y hasta puede llegar a afectar el sistema financiero del país.

FICOHSA, posee una serie de reglamento y lineamientos internos, así como política que le permiten controlar de cierta manera el riesgo que se pueda dar un riesgo de operaciones, que puedan poner en peligro a la entidad, todo esto acompañado de una supervisión constante a parte de auditorías internas seguridad.

4.2.6.7. Análisis de implementación por riesgo operacional

Tabla de valorización de los riesgos en banco FICOHSA.

ITEM N°	CLASIFICACION RIESGO	CONCEPTO	VALORACION GRUPAL	IMPLICACION FINANCIERA
1	RIESGO DE LIQUIDEZ	El riesgo de liquidez hace referencia a 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.	A través de observaciones propias a los estados financieros publicados, pudimos observar que FICOHSA actualmente tiene una excelente liquidez, ya que sus activos son superiores a sus pasivos y que por cada Córdoba que esta entidad debe tiene la capacidad de pagar 1.12 veces.	Una buena gestión del riesgo de liquidez conlleva a que la entidad posea en todo momento liquidez para hacerles frente a todas sus deudas ya sean a corto o a largo plazo y no incurra en perdida.
2	RIESGO DE CREDITO	El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.	Se ha podido observar que actualmente FICOHSA tiene un riesgo crediticio muy bajo, debido a que la mayor parte de la cartera de crédito está al día, lo cual indica que los clientes si están pagando, más sin embargo esta institución podría enfrentar un riesgo crediticio elevado, ya que han estado realizando altas	Es importante llevar a cabo una adecuada gestión de riesgo crediticio, para que los clientes paguen, porque de ello depende que la entidad mantenga su estabilidad financiera y una alta rentabilidad, de lo contrario la entidad tendría que dejar de sus utilidades un

			colocaciones de créditos y han estado comprando cartera de los demás bancos, lo cual lo pone en peligro de tener pérdidas cuantificables, debió a que existe una gran posibilidad de que estas personas no paguen o se atrasen en su deuda.	alto porcentaje para provisionar los créditos, por lo que en realidad las utilidades serían muy bajas o en algunos casos un resultado negativo.
3	RIESGO REPUTACIONAL	Este tipo de riesgo puede definirse como aquel que está asociado a los cambios de percepción u opinión sobre una empresa que tienen sus grupos de interés. En otras palabras, tiene que ver con una percepción desfavorable de la imagen de una organización.	De cierta manera FICHOSA en la actualidad no tiene amenazas de incurrir en un riesgo reputacional, debido a que por lo contrario las personas tienen una excelente opinión sobre la entidad, y no hay montajes ni malos comentarios sobre esta, nos pudimos dar cuenta a través de observaciones en redes sociales y otros medios.	Es importante tener controlado el riesgo reputacional, ya que un riesgo reputacional provoca la pérdida de la confianza y la credibilidad de la entidad hacia a las personas, lo que provocaría que las personas no quieran entablar una relación comercial con el banco

4	RIESGO DE MERCADO	El riesgo de mercado es como se denomina a la probabilidad de variaciones en el precio y posición de algún activo de una empresa, esto, hace referencia al riesgo de posibles pérdidas de valor de un activo asociado a la fluctuación y variaciones en el mercado, según	FICOHSA ha sabido afrontar de una manera excelente el riesgo de mercado debido a que ha creado estrategias de publicidad para posicionarse en el mercado, así mismo está pendiente de los cambios que hay en la moneda nacional con respecto a su equivalencia en moneda extranjera, por otro lado, están pendientes de la inflación de los países para estar prevenidos y que el aumento en la tasa de interés no lo afecte para no tener pérdidas.	Tener el riesgo de mercado de cierta manera controlado es de gran importancia para que los cambios que pueda haber en el no afecten directamente a la entidad, en caso contrario esos cambios podrían llevar al abismo a la entidad, sin marcha atrás.
5	RIESGO DE TASA DE INTERES	Es aquel riesgo que se corre en razón de las variaciones de las tasas de interés, que está mucho más presente y es más elevado	Prácticamente FICOHSA ha mitigado excejntemente el riesgo de tasa de interés, ya que estos realizan la fijación de contrato de tasa de interés fija, la cual permite que las variaciones no afecten al cliente y por lo consiguiente a la entidad, es decir si los intereses suben existe una gran probabilidad	De manera contraria si FICOHSA no mitigara y riesgo de tasa de interés eficazmente, este originaria serios problemas para la entidad, ya que, si las variaciones de tasa de interés afectan a la entidad, y este no tiene un plan para mitigarlo,

			que no paguen el crédito.	podría dejar como consecuencia que nadie quiera contratar un crédito debido a que los intereses son muy elevados, lo que afectaría el funcionamiento de la institución y ende las utilidades.
6	RIESGO LEGAL	El riesgo legal es aquel que afronta la empresa por el marco normativo al que está sujeta. Es decir, nos referimos a la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento o modificación de las leyes vigentes en la legislación de nuestro país	De tal manera es tan importante el riesgo legal que FICOHSA ha creado una estrategia muy eficaz para contrarrestarlo, la cual es que realizan una exhaustiva supervisión en todas las áreas de la entidad, así mismo capacita consecutivamente al personal para que no se den errores que originen un riesgo legal.	El no contrarrestar a tiempo el riesgo de liquidez, puede conllevar a demandas y otras situaciones legales que ponen en juego la estabilidad económica y la buena reputación de una entidad, lo que se traduce a pérdidas potenciales de dinero.
7	RIESGO OPERACIONAL	El riesgo operacional es un tipo de riesgo que puede provocar pérdidas a una empresa debido a errores	Llevar a cabo una estrategia para mitigar el riesgo operacional es de vital importancia y FICOHSA ha desarrollado e implementado	Cuando no se mitiga el riesgo operacional, puede ocasionar pérdidas económicas, debido a que puede provocar fallos en los

		humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas, entre otros	diferentes estrategias para mitigar dichos riesgos, esta posee una gerencia de riesgos que se dedica exactamente a analizar, monitorear, detectar, valorar y controlar todos los riesgos que se puedan originar a medida que se realizan las actividades diarias de la empresa.	sistemas, malos procesos, y fraudes que pueden poner en peligro la existencia de la misma.
--	--	---	---	--

Tabla 1: Tabla de valorización de riesgos en banco FICOHSA.

Elaboración Propia, a partir de información brindada por el gerente.

Tabla de Valorización de las fuentes de riesgos operacionales en banco FICOHSA.

ITEM N°	CLASIFICACION RIESGO	CONCEPTO	VALORACION GRUPAL	IMPLICACION FINANCIERA
1	PERSONAS	Persona natural es todo aquel ser humano que, por el hecho de serlo, cuenta con una serie de derechos y obligaciones legales para con la sociedad.	son una gran fuente de riesgos, en FICOHSA esto es algo que afecta poco, debido a que si se dan estos riesgos, pero esta imparte capacitaciones constantes a todo su personal, para evitar que este riesgo se dé seguidamente	Importancia, evitar que esta fuente de riesgo los afecte, ya que de suceder esta podría ocasionar que se originen demasiados errores por parte del personal de la entidad y conlleven a pérdidas financieras.
2	PROCEOS INTERNOS	Un proceso interno es una combinación de tareas relacionadas que realiza una persona o un grupo de personas dentro de la empresa	La ejecución de los procesos internos en una entidad, es muy importante, en FICOHSA, si existe esta fuente de riesgo, pero para disminuir esta fuente de riesgo, esta entidad, realiza supervisiones constantes y profundas, para lograr descubrir si se está respetando el reglamento y las políticas internas de la institución, de tal manera que este factor de riesgo no se desarrolle	Son de gran importancia los procesos internos, ya que un proceso interno, mal realizado irrespetado, produce consecuencias negativas así como también los resultados al final del periodo, lo que viene a perjudicar la estabilidad de la institución
3	SISTEMAS	Un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados	Un sistema en una entidad bancaria es muy importante, ya que este define la seguridad de las actividades bancarias,	Poseer un excelente sistema en una institución es importante, debido a que con un sistema débil, los hackers se podrían

		y que interactúan entre sí.	FICOHSA posee un sistema llamado CORE, el cual ofrece mayor seguridad y rapidez en las operaciones, lo que significa una gran fortaleza para la entidad.	aprovechar y terminar estafando o robando datos o información confidencial, lo cual termina afectando a la entidad, ya que estaría muy débil ante la competencia.
4	RIESGOS EXTERNOS	Son los riesgos que no tienen que ver con la entidad pero que la afectan de una forma u otra	Actualmente FICOHSA está atravesando por un riesgo externo muy elevado sobre el cual no tiene el control, este es el alto riesgo de migración, lo cual es algo perjudicial, pero para protegerse ante los riesgos externos, ha desarrollado estrategias como, exigir al máximo una garantía real, para sufragar la pérdida por si sucede esto	Sufragar los riesgos externos es de gran importancia, debido a que estos provocan pérdidas significativas para una entidad, es decir que suceda un riesgo externo y no se pueda controlar, podría poner en peligro la rentabilidad y estancia de la entidad como tal.

V. Conclusiones

1. En FICOHSA se logró entender con claridad el significado de cada uno de los conceptos y procesos, donde se pudo apreciar que los riesgos operacionales los clasifican de acuerdo su origen, tales como, crediticio, de liquidez, legal, reputacional, entre otros, también identifican y estudian las fuentes o factores que generan los riesgos tales como, personas, procesos internos, sistemas y riesgos externos, los cuales son fundamentales para lograr una excelente aplicación de una gestión de riesgo operacional.
2. FICOHSA, posee un sistema tecnológico llamado Core, mediante el cual disminuye la posibilidad de ocurrencia de riesgos tecnológico y cualquier otro, ya que brinda, flexibilidad, rapidez y una mayor seguridad al momento de manipularlo, ya que es muy riguroso lo que permite menos equivocaciones al momento de realizar los procesos.
3. La gestión de riesgos que aplica FICOHSA es correcta debido a que poseen una gerencia de riesgos, que identifica automáticamente cada uno de los riesgos que a traviesa a su alrededor esta entidad, para analizarlos, y crear estrategias para mitigarlos.

VI. Bibliografía

- Alvarez, J. L. (s.f.). Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20asume%20una,parte%20de%20las%20realidades%20estudiadas>.
- Arias, E. R. (2021). Definición de seguimiento. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/seguimiento-de-un-proyecto.html>
- Asamblea Nacional. (1999). *Ley 316*. Gaceta del diario oficial. Obtenido de https://bcn.gob.ni/sites/default/files/marco_juridico_financiero/04_Ley_No_316_Ley_Superintendencia_de_Bancos_y_Otras_Instituciones_Financieras.pdf
- Asamblea nacional. (2005). *Ley general de bancos*. La Gaceta, Diario Oficial N°. 232. 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
- Asamblea nacional. (2010). *Norma sobre gestión de riesgos operacionales*. Gaceta del diario oficial. Obtenido de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/0516A5F7BB447BF906257720005962C8?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/0516A5F7BB447BF906257720005962C8?OpenDocument)
- Banco de España. (2008). *Determinación y control de los recursos propios*. Madrid, España: Boe de 10 de junio. Obtenido de <https://www.bde.es/f/webbde/SJU/normativa/circulares/c200803.pdf>
- Belaunde, G. (2012). Riesgo de tasa de interés. *Gestión*, 2. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/07/el-riesgo-de-tasa-de-interes-y.html/>
- Calle, J. P. (2020). *Opirani*. Obtenido de [https://www.piranirisk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20\(BIA\),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores](https://www.piranirisk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20(BIA),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores).

- Calle, J. P. (2020). *Opirani*, 2. Obtenido de [https://www.piranirisk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20\(BIA\),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores.](https://www.piranirisk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20(BIA),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores.)
- Calle, J. P. (2020). Metodo de Indicador avanzado. *Opirani*. Obtenido de [sk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20\(BIA\),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores.](https://www.piranirisk.com/es/blog/3-enfoques-para-medir-el-riesgo-operacional#:~:text=Enfoque%20de%20indicador%20b%C3%A1sico%20(BIA),-El%20enfoque%20de&text=Este%20m%C3%A9todo%20calcula%20el%20riesgo,de%20los%20tres%20a%C3%B1os%20anteriores.)
- Carballo, O. (2008). *Revista Infobae*.
- Ealde. (Junio de 2021). Obtenido de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-reputacional/#:~:text=1%20Definici%C3%B3n%20de%20riesgo%20reputacional.%20Una%20definici%C3%B3n%20del,...%204%20C%C3%B3mo%20gestionar%20el%20riesgo%20reputacional.%20>
- Estruga, N. (2020). Riesgos externos. *Ealde*. Obtenido de <https://www.ealde.es/tipos-riesgos-gestion-riesgos/>
- Ferriol, F. (2008). Definicion de ojetivos.
- Galan, J. S. (2017). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>
- Galan, J. S. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/persona-fisica.>
- Galan, J. S. (2021). Riesgo operativo. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-operativo.>
- Gardey, A. (2008). Definicion de evaluacion. *Defiiciones de*. Obtenido de <https://definicion.de/evaluacion/>
- Gonzalez, A. (2012). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41324545006.pdf>
- Gonzalez, A. (2012). *Redalyc.com*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41324545006.pdf>
- Hernandez, P. (2006). Definicion de generalidad.
- Llamas, J. (Julio de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>
- Martinez, A. (2021). *Definicion de riesgo*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

- Merino, M. (2009). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/alcance/>
- Nuño, P. (Junio de 2017). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/riesgo-operacional.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20riesgo%20operacional%3F%20El%20riesgo%20operacional,las%20actividades%2C%20productos%20y%20procesos%20de%20la%20empresa.>
- Orellana, P. (2020). Definición de valores de una empresa. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/valores-de-una-empresa.html>
- Pedrosa, S. J. (Marzo de 2016). *Riesgo de mercado*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-mercado.html#:~:text=Riesgo%20de%20mercado.%20El%20riesgo%20de%20mercado%20es,a%20la%20fluctuaci%C3%B3n%20y%20variaciones%20en%20el%2>
- Peiro, A. (2016). Definición de visión. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa>
- Perez, J. (2008). Obtenido de <https://definicion.de/control/>
- Perez, J. (2011). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/resena-historica/>
- Porto, J. P. (2008). Definición de control. *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/control/>
- Porto, J. P. (2008). Definición de sistema. *Definicion.De*. Obtenido de <https://definicion.de/sistema/>
- Porto, J. P. (2010). Definición de identificación. *Definiciones de*. Obtenido de <https://definicion.de/identificacion/>
- Quiroa, M. (2021). Proceso interno. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-interno.html>
- Sevilla, A. (Marzo de 2016). Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html#:~:text=El%20riesgo%20de%20liquidez%20tiene%20dos%20diferentes%20acepciones.,sea%20una%20empresa%2C%20una%20persona%20o%20una%20instituci%C3%B3n%29.>
- SIBOIF. (2006). *Ley de contratacion de provveedores*. Gaceta del diario oficial. Obtenido de <https://www.siboif.gob.ni/documentos/norma-sobre-la-contrataci%C3%B3n-de-proveedores-de-servicios-para-la-realizaci%C3%B3n-de>

- SIBOIF. (2006). *Norma de gestion integral del riesgo*. Gaceta del diario oficial. Obtenido de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/618F8F0036EDF15A06257567005A4FE7?OpenDocument#:~:text=a\)%20Administraci%C3%B3n%20Integral%20de%20Riesgos,se%20encuentran%20expuestas%20las%20instituciones.](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/618F8F0036EDF15A06257567005A4FE7?OpenDocument#:~:text=a)%20Administraci%C3%B3n%20Integral%20de%20Riesgos,se%20encuentran%20expuestas%20las%20instituciones.)
- SIBOIF. (2006). *Norma gestion de riesgo tecnologico*. Gaceta del diario oficial. Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/0/5D133E3611B0B6BB06257567005BB0AB?OpenDocument#:~:text=NORMA%20SOBRE%20GESTI%C3%93N%20DE%20RIESGO%20TECNOL%C3%93GICO&text=La%20presente%20norma%20tiene%20como,tecnolog%C3%ADa%20por%20el%20sistema%20financie>
- Solis, R. (2012). *Realdyc.com*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41324545006.pdf>
- Soto, A. (2008). Gestión del riesgo operacional en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia, Scielo*, 8.
- Velayos, V. (2015). Mision de una empresa. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mision-de-una-empresa.html>
- Westreicher, G. (2008). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comite-de-basilea.html>
- Westreicher, G. (2020). Riesgo legal. *Economipedia.com*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-legal.html>

ANEXOS

Anexo N.º 1: Operacionalización de variables

Variable	Subvariable	Indicador	Pregunta	Instrumento	Escala	Informante
Gestión de riesgo operacional	Riesgo operacional	Concepto de riesgo	¿Según usted, ¿Qué es el riesgo operacional?	Entrevista	Abierta	Gerente
		Clasificación de los riesgos	¿Cómo clasificaría usted los riesgos operacionales?			
		Riesgo crediticio	¿Cómo definiría usted el riesgo crediticio?			
		Riesgo de mercado	¿Qué es el riesgo de mercado?			
		Riesgo de liquidez	¿En base a sus conocimientos en que consiste el riesgo de liquidez?			
		Riesgo operativo	¿Cuál es la definición de riesgo operativo?			
		Riesgo legal	¿Para usted, ¿Qué es el riesgo legal?			
	Fuentes del riesgo operacional y sus elementos	Riesgo reputacional	¿En que consiste el riesgo reputacional?			
		Personas	¿Por que las personas representan un riesgo operacional para esta institución?			
		Procesos internos	¿Debido a que los procesos internos son considerados como una fuente de riesgo operacional?			
		Sistemas	¿En base a que se considera que los sistemas son una fuente de riesgo para esta y cualquier otra institución?			
	Importancia de la gestión de riesgo operacional en la banca	Riesgos externos	¿Cuales considera usted que son los riesgos externos que amenazan esta institución?			
		Concepto	¿Según usted, ¿Cual es la importancia de la gestión de riesgo operacional, en la banca?			
	Gestión del riesgo operacional	Etapas del proceso	¿Cuales son las etapas del proceso de gestión de riesgo operacional?			
		Identificación	¿Según usted, ¿Cómo se podrían identificar los riesgos que corren las instituciones?			
		Evaluación	¿De acuerdo a sus conocimientos, ¿Como se evalúan los riesgos?			
		Seguimiento	¿Cuales el seguimiento que se le deben de dar a los riesgos operacionales?			
control		¿Cuales el debido control que se debe tener sobre los riesgos operacionales?				
Bancos e instituciones financieras	Marco regulatorio, base del riesgo operacional, nuevo acuerdo de Basilea	Generalidades	¿Cuales son las generalidades de marco regulatorio del riesgo operacional?			
		Metodo del indicador Basico	¿Para usted, ¿En que consiste el metodo de indicador basico?			
		Metodo estandar	¿Qué es el metodo estandar?			
		Metodo de medicion avanzada	¿Según usted, ¿Cual es el metodo de medicion avanzada para el riesgo operacional según Basilea?			
		Criterios cualitativos	¿Cuales son los criterios cualitativos del marco regulatorio, según Basilea?			
		Criterios cauntitativos	¿En que consisten los criterios cuantitativos de acuerdo al comité de Basilea?			
	Banco Fichosa	Concepto de banco	¿Para usted, ¿Como se define un banco?			
		Antecedentes	¿Cuales son los antecedentes historicos del banco Fichosa?			
		Mision	¿Cuál es la mision de esta institución bancaria?			
		Vision	¿En que consiste la vision de esta institución?			
		Valores	¿Cuales son los valores con los que cuenta esta institución?			
	Marco regulatorio del riesgo operacional en nicaragua	Ley SIBOIF	¿En base a sus conocimientos, en que consiste la ley de la SIBOIF?			
		Ley gneral de bancos	¿En que se enfoca la ley general de bancos?			
Norma de dminisstracion integral de riesgos		¿De que se trata la norma sobre administracion integral de riesgos?				
Norma de contatacion de proyecto de servicios para la realizacion de operaciones		¿En que consiste la norma sobre cotratacion de proyecto de servicios?				
Norma de gestion de riesgo tecnologico		¿Según usted, ¿que establece la norma sobre gestion de riesgo tecnologico?				
Norma de gestion de riesgo operacional.		¿De que trata la norma sobre gestion de riesgo operacional?				

Modelo de la entrevista

Entrevista



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Dirigida al Gerente

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: Causas y consecuencias de los riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del Departamento de Matagalpa, en el periodo 2022.

Objetivo de la Entrevista:

Obtener información sobre la gestión de riesgo operacional que aplica esta institución bancaria, sucursal del departamento de Matagalpa en el primer semestre 2022.

Entrevistado:

Cargo que desempeña: Gerente

Fecha:

II. Desarrollo de la Entrevista

Gestión de Riesgos operacionales en el Banco Ficohsa, sucursal Matagalpa.

1. Según usted ¿Qué es el riesgo operacional?
2. ¿ como clasificaría usted los riesgos operacionales?
3. ¿Para usted, ¿ Cual es la importancia que tiene la gestion de riesgo operacional en la banca?
4. Como concidera usted que se pueden identificar los riesgos que a diario corre esta institucion?
5. De acuerdo a sus conocimientos ¿ cuales son las fuentes de los riesgos operacionales?
6. ¿Cuáles son las etapas del proceso de gestion de riesgo operacional?
7. ¿ Por que los procesos internos son conciderados como una fuente del riesgo operacional?
8. ¿ cuales considera usted que son los riesgos externos que amenazan a esta institucion?
9. ¿Cuál es el debido seguiamiento que se le debe de dar a los riesgos operacionales?
10. ¿Cuál es el marco regulatorio, base del riesgo operacional en Nicaragua?

Anexo N°3

Estructura FICOHSA, sucursal Matagalpa

