

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ADMINISTRACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL EN EL
PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL MAYOR EN UNA ENTIDAD
DE LA BANCA PRIVADA DE GUATEMALA.**

LICENCIADA KARLA SARAÍ MARTÍNEZ PÉREZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ADMINISTRACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL EN EL
PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL MAYOR EN UNA ENTIDAD
DE LA BANCA PRIVADA DE GUATEMALA.**

Informe final del trabajo profesional de graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes", aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR: Licda. KARLA SARAÍ MARTÍNEZ PÉREZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal Primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal Segundo: Dr. Byron Giovani Mejía Victorio

Vocal Tercero: Vacante

Vocal Cuarto: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal Quinto: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN

Coordinador: Dr. Juan Carlos Arriaza Herrera

Evaluador: Msc. César Vermín Tello Tello

Evaluador: Msc. Jorge Alexander Pérez Monroy



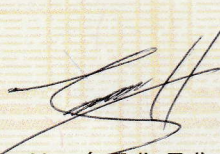
ACTA No. MAF-B-44-2020

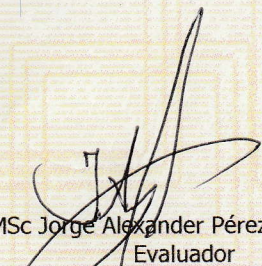
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **11 de octubre de 2020**, a las **12:20** para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Karla Sarai Martínez Pérez**, carné No. **200913763**, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**ADMINISTRACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL EN EL PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL MAYOR EN UNA ENTIDAD DE LA BANCA PRIVADA DE GUATEMALA**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **aprobado** con una nota promedio de **72** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 11 días del mes de octubre del año dos mil veinte.


Dr. Juan Carlos Arriaza Herrera
Coordinador


MSc. César Vermin Tello Tello
Evaluador


MSc. Jorge Alexander Pérez Monroy
Evaluador


Licda. Karla Sarai Martínez Pérez
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que la Licenciada **Karla Sarai Martínez Pérez**, carné No. **200913763**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro.

Guatemala, 19 de octubre de 2020.

(f)

Doctor Juan Carlos Arriaza Herrera
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:	Por brindarme la sabiduría, perseverancia y deseos de superación.
A MIS PADRES:	Que incondicionalmente estuvieron a mi lado en este camino del conocimiento. Por haberme forjado desde casa con amor, esfuerzo, sabiduría. Trabajo que me hizo un profesional y la persona quien soy hoy en día.
A MI NOVIO:	Por el tiempo, apoyo, confianza y ánimo en todos los momentos de mi carrera. Una meta más cumplida juntos, Dios nos guíe en las próximas establecidas.
A MI HERMANO:	Por apoyarme y acompañarme en las noches de desvelo y cuando te he necesitado.
A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:	Por la oportunidad de alcanzar el desarrollo y crecimiento a este nivel académico a través de las personas que nos han apoyado compartiendo sus conocimientos.
A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:	Orgullosa de culminar mi grado académico en nuestra Alma Mater Universidad de San Carlos de Guatemala, donde tuve la oportunidad de conocer personas que con el transcurrir del tiempo fueron responsables de realizar su aporte en conocimientos y experiencias, haciendo que seamos útiles para la sociedad y nuestro país.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Riesgo Operacional	1
1.2 Medición del Riesgo	3
1.3 Riesgo del Crédito Bancario	5
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Banco	7
2.1.1 Constitución y Autorización de un Banco	8
2.1.2 Capital	9
2.1.3 Administración	10
2.2 Sistema Financiero Nacional	11
2.2.1 Funciones del Sistema Financiero Nacional.....	12
2.2.2 Funciones del Sistema Financiero Nacional.....	14
2.3 Normativa del sistema bancario en Guatemala.	15
2.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala	15
2.3.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002.	16
2.3.3 Ley Monetaria, Decreto 17-2002	16
2.3.4 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002	17
2.4 Crédito empresarial mayor en una entidad bancaria.	17
2.4.1 Evaluación de solicitantes ante el otorgamiento de créditos empresariales mayores.....	17
2.4.2 Modelo de evaluación basado en normativa de la Superintendencia de Bancos en Guatemala. (Método estándar).....	18

2.5 El Riesgo Operacional y Los Estándares del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.....	20
2.5.1 Riesgo	20
2.5.2 Identificación del Riesgo:.....	23
2.5.3 Medición del Riesgo:	23
2.5.4 Monitoreo del Riesgo:.....	23
2.5.5 Control, Prevención y Mitigación del Riesgo:	24
2.6 Riesgo Operacional:	24
2.6.1 Políticas para la identificación del riesgo operacional	29
2.6.2 Políticas para la evaluación del riesgo operacional	31
2.6.3 Políticas para el monitoreo del riesgo operacional	32
2.6.4 Valuación:.....	34
2.6.5 Créditos empresariales:.....	34
2.6.6 Deudores empresariales mayores.....	34
2.6.7 Agrupación de los activos crediticios:.....	35
2.6.8 Probabilidad de incumplimiento.....	35
2.6.9 Categorías para la valuación de los activos crediticios.....	36
3. METODOLOGÍA.....	38
3.1 Definición del problema	38
3.2 Planteamiento del problema	38
3.2.1 Unidad de Análisis	39
3.2.2 Periodo Histórico	39
3.2.3 Ámbito Geográfico	39
3.2.4 Preguntas generadoras	39
3.3 Objetivos.....	39

3.3.1 Objetivo general	40
3.3.2 Objetivos específicos.....	40
3.4 Método Científico.....	40
3.4.1 Analítico.....	41
3.5 Diseño de la Investigación.....	41
3.6 Técnicas de investigación aplicadas	41
3.6.1 Técnicas de investigación documental	41
3.6.2 Procedimiento.....	42
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1 Situación Actual	43
4.1.1 Perfil general de la entidad bancaria	44
4.1.2 Estructura Organizacional:	44
4.1.3 Balance General:.....	45
4.1.4 Estado de Resultado:	46
4.2 Organización e implementación	47
4.2.1 Efecto financiero en la valuación de activos crediticios.	48
4.2.2 Procedimientos utilizados para la identificación, evaluación, control y mitigación del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.....	51
4.2.3 Resultado de la Identificación, evaluación y control del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.	56
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	64
ÍNDICE DE CUADROS	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS..... 84

RESUMEN

En la actualidad, las instituciones bancarias están propensas a impactos negativos financieros, debido a procesos internos inadecuados en las distintas áreas que las conforman, errores del personal, sistemas de información inapropiados, así como factores externos. Derivado a estos factores de riesgo la Junta Monetaria ha emitido el Reglamento para la administración del riesgo operacional, resolución JM-4-2016.

El presente trabajo profesional de graduación abordó en la descripción y análisis de lo siguiente: las condiciones actuales en una entidad bancaria de Guatemala, la administración del riesgo operacional en el proceso de análisis del crédito empresarial mayor de dicha institución, así como la aplicación de políticas, procedimientos y sistemas basados en la normativa indicada en párrafo anterior.

El problema de la investigación radica en las deficiencias en los procesos, mecanismos, controles, políticas y manuales operativos, aumentando la probabilidad de ocurrencia de eventos de riesgo operacional dentro del análisis de crédito empresarial mayor, que podría generar pérdidas económicas, por lo que con base a supuestos se calculó el impacto financiero que genera el no contar con un adecuado control interno.

La investigación se realizó con base al método científico, de acuerdo a sus fases:

- a. Indagadora donde se recopiló la información primaria, secundaria, teórica e investigativa relacionada a la administración del riesgo operacional y etapas del análisis de crédito empresarial mayor.
- b. Demostrativa donde se analizó y se evaluó la información recopilada para obtener el resultado del estudio y,
- c. Expositiva ya que se dan a conocer los resultados obtenidos de la investigación.

Adicionalmente se utilizó el diseño de investigación no experimental de tipo transeccional exploratorio derivado que se obtuvo la información en un tiempo único en el cual el jefe del área de la administración de Riesgo Operacional de la entidad,

proporcione información por medios de manuales, sobre los mecanismos utilizados en la entidad bancaria para identificar, medir, controlar y mitigar el riesgo operacional en el análisis del crédito empresarial mayor.

Para demostrar el impacto financiero, la identificación y evaluación del riesgo operativo en el análisis de crédito empresarial mayor se llevó a cabo un caso práctico dando como resultado que la entidad tiene una sólida gestión del riesgo operativo, sin embargo, no existe un adecuado control en los procesos internos de evaluación, revisión y autorización de los créditos empresariales mayores, lo puede provocar resultados económicos negativos que afectan a la entidad siendo estas sanciones, multas y creación de reservas que impactan en el patrimonio.

Las políticas, procedimientos y sistemas implementados por la entidad bancaria han sido objetivas y adecuadas para la administración de riesgo operacional en el proceso de análisis del crédito empresarial mayor, se debe considerar el constante avance y crecimiento de los productos y servicios financieros derivado que dichos cambios provocan nuevos riesgos. Adicionalmente el uso de la herramienta matriz de riesgos y las otras técnicas implementadas por la entidad, proporciona una eficiente, adecuada y correcta forma para prevenir, monitorear, controlar y mitigar el riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

De acuerdo con las principales conclusiones se recomienda promover una cultura de constante cambio y mejora en los procesos de tal manera que se pueda mitigar el impacto de los factores que ocasionan el riesgo operacional y evitar cualquier tipo de sanción administrativa, económica e incluso daño de imagen. Las políticas internas y manuales de procedimientos deben actualizarse de acuerdo a los cambios que vayan surgiendo con sus productos financieros.

Es importante que la entidad bancaria, mejore la frecuencia del control interno en los procesos, de modo que se puedan detectar posibles fallos e inconsistencias en los expedientes e información que sirve de base para los créditos otorgados por la misma.

INTRODUCCIÓN

Los activos de los bancos están propensos a diferentes tipos de riesgo, derivado que es necesario que las entidades estén conscientes de los mismos, y tomen medidas que minimicen los efectos que pueden ocasionar impactos negativos financieros.

Para conocer estas variables y otros actores que se involucran al riesgo operacional en el análisis de crédito empresaria mayor, se realiza el estudio profesional, cuyo objeto es identificar las principales fuentes de riesgo operacional en el proceso de análisis de un crédito empresarial mayor que genera un impacto negativo en las operaciones financieras de una entidad bancaria.

El presente documento, aborda los siguientes capítulos en su contenido:

En el primer capítulo, se basa en una breve descripción sobre los antecedentes, que sustenta el tema principal bajo un enfoque nacional como internacional, especificando los diferentes actores y escenarios que han incentivado el desarrollo y el grado de análisis para el presente estudio.

En el segundo capítulo, se aborda el contenido del marco teórico, como un conjunto de teorías, conceptos y categorías de los diferentes temas que permitirá forjar un hilo conductor para la comprensión y desarrollo de análisis de la identificación, evaluación y mitigación del riesgo crediticio, y su enfoque en el área financiera.

En el tercer capítulo se observa el diseño de la metodología, el cual abordará la definición y el planteamiento del problema, los objetivos tanto generales como específicos del estudio, asimismo el diseño y método de investigación, el cual se toma en cuenta el método científico y el analítico. Las técnicas utilizadas para esta metodología fueron a través de análisis de procedimientos, análisis verticales para estados financieros, matrices de riesgo y documentos proporcionados por la entidad bancaria.

El cuarto capítulo, presenta la comprensión del diagnóstico y efecto financiero, así como el grado de análisis del estudio. Se especifica a gran escala los objetivos principales del presente estudio. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, y la sección de referencias bibliográficas, como los anexos y los índices de tablas e imágenes.

:

1. ANTECEDENTES

Un antecedente es una situación o hecho que se ha producido en el pasado. Para una investigación estos son analizados considerando sean de apoyo para el estudio del tema elegido. En ellos se revisan los objetivos, su enfoque metodológico y sus resultados, el cual apoya a determinar el estado actual del conocimiento en esa área de estudio, los aportes y los avances más relevantes. Para la presente investigación “Análisis de la identificación, medición y mitigación de los factores de riesgo operacional en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor en una entidad de la banca privada de Guatemala”.

Se consideran los siguientes antecedentes tanto nacionales como internacionales con temas sobre entidades bancarias, análisis de riesgo operacional y métodos de medición para la evaluación financiera de la exposición del riesgo operacional en la gestión contable del área de crédito.

1.1 Riesgo Operacional

Muñoz, C.M. (2014). Realizó una investigación acerca de “La Gestión del Riesgo Operacional: Diseño de sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio según Basilea III.” Con el objetivo de establecer una metodología para la elaboración de un sistema de administración de riesgo operacional en base a las directrices entregadas por el comité de Basilea y analizar los métodos de cuantificación para cargos de riesgo operacional y sus diferencias. La investigación que se desarrolló supuso la implementación de técnicas tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, el estudio cualitativo comprendió el diseño de un sistema de administración de riesgo operacional el cual tuvo como objetivo la esquematización de un sistema general que permitiera identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo operativo bajo las directrices de control dictadas por la normativa del comité de Brasil.

Y en lo cualitativo se usó para identificar el adecuado diseño del modelo fue necesaria la implementación de diferentes etapas que una vez constituidas conformarían el sistema integral de administración de riesgo operacional. Tras la investigación se estima que, dentro de las metodologías existentes de cuantificación de cargos de capital para cubrir este riesgo, los que mejor se ajustan para la adecuada gestión de los mismos, corresponden a los métodos de estimación avanzada. Esto esencialmente porque su orientación hacia las pérdidas se adapta de mejor manera que los métodos estándar que se basan en estimaciones enfocadas en los ingresos operacionales de las entidades bancarias.

Villalba (2014) realizó un estudio para determinar la incidencia del riesgo operacional, en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala Sucursal Ambato. La población que forma parte de la investigación está distribuida en 22 empleados que son los involucrados directos en el proceso de riesgo operacional y su relación con la calidad de los productos y servicios financieros, y 400 clientes externos. El enfoque de la investigación es predominante cuantitativa; es decir, lo cualitativo será de apoyo en el objeto de estudio. Entre los instrumentos utilizados están: Encuesta, la Observación y Cuestionario. Luego del análisis se recomendó que la institución financiera debe establecer procesos de gestión administrativa para localizar riesgos potenciales, definir y estandarizar controles bien estructurados con la finalidad de determinar riesgos operativos dentro del Banco de Machala.

Vallejo (2011) realizó una investigación acerca de “La supervisión del Riesgo Operacional en un Banco Privado Nacional” con el objetivo de ejercer la supervisión del riesgo operacional respecto de los procesos de concesión de créditos corporativos, créditos hipotecarios para la vivienda y créditos al consumo. Para el estudio, se diseñó un programa de auditoría específico con los procedimientos que se estimaron necesarios, lo cual incluyó el análisis de procesos mediante diagramas de flujo para efectos de la identificación de riesgos operacionales inherentes. Derivado al análisis de

la identificación y evaluación de los riesgos operacionales significativos y de la evaluación de la solidez de los controles relacionados, se determinó que subsisten riesgos netos cuya gestión requiere de mayor atención ya que se encontró un riesgo de dudosa calidad y confiabilidad de la información financiera.

El riesgo Moderado donde se identifica riesgo de omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de créditos. que para mitigarlos se recomendó a la entidad bancaria realizar periódicamente supervisiones del riesgo operacional a través de su Auditoría Interna con el objeto de evaluar la gestión del mismo e informar oportunamente y formular las recomendaciones pertinentes al Consejo de Administración.

1.2 Medición del Riesgo

En el 2018, Miguel Blanco realizó una investigación con el tema “El contador público y auditor como analista de riesgos en la elaboración de una base de datos sobre los eventos de riesgo operacional para determinar el capital requerido conforme al método del Enfoque de Medición Avanzada (AMA) emitido por Basilea II, en un banco privado nacional” dicha investigación tuvo como objetivo construir una base de datos con los eventos de riesgo operacional que se presentaron en distintas áreas del banco y calcular el capital requerido por riesgo conforme al método AMA. Se trabajó con el enfoque de recopilar por medio de la evaluación de los procedimientos de gestión de riesgo operacional los eventos de pérdida, a fin de ser evaluados y analizados para determinar la efectividad, y a su vez estimar el capital requerido por riesgo.

La metodología utilizada fueron los Lineamientos emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea II. Para la medición, el Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas (LDA), con la técnica del Simulador de Montecarlo. Como resultado se observó que la ejecución, entrega y gestión de los procesos muestra un total de 31 eventos con una representación monetaria del 78% del total. Los eventos de riesgo operacional identificados están asociados a errores involuntarios de los empleados,

donde deben ingresar los datos de manera manual. El segundo evento con mayor representación es relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo con el 13%; relacionado con el proceso de desvinculación laboral. Para el capital requerido se estimó un capital requerido por riesgo con un nivel de confianza del 99.9% y del 95%; dando como resultado Q405,984.00 y Q241,290.22 respectivamente.

La investigación concluye que el mayor número de eventos de pérdida se generan por deficiencias en los procesos internos y el dolo de una parte mínima de los clientes y usuarios que solicitan un servicio o producto que presta el banco.

El requerimiento de capital duplica reserva empleada por la pérdida esperada, lo que genera una alerta para el banco, donde debe proceder a evaluar y optimizar los procesos con mayor nivel de eventos y representación monetaria; tomando como fuente inicial la base de datos de eventos de riesgo operacional.

Puac (2017) realizó una investigación acerca del “Análisis comparativo de modelos de evaluación financiera del riesgo operacional en la gestión del área de créditos, en el sistema financiero bancario en Guatemala”. La cual tuvo como objeto elaborar un comparativo de los modelos: Método de medición avanzada (AMA), y el sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), para la evaluación financiera de la exposición del riesgo operacional en la gestión contable del área de créditos, en entidades del sistema financiero bancario de Guatemala. En dicha investigación se utilizó una muestra probabilística y se utilizó método científico en la etapa indagadora, demostrativa a través de la utilización de medios, técnicas e instrumentos para comprobación de conocimientos como: Investigación documental, Investigación de Campo, Técnicas de análisis de la información y gráficos, Técnicas de Análisis de Riesgo y Técnicas de Redacción.

La investigación realizada, permitió comprobar la hipótesis formulada, confirmando el Método de medición avanzada (AMA) para la evaluación del riesgo operacional, es más apropiado que el sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). Y para ello el

autor recomendó que se debe contar con un equipo de trabajo con un amplio conocimiento de la organización, características, procesos y procedimientos, recursos materiales necesarios para llevar a cabo el proceso completo de identificación, administración y evaluación del riesgo y principalmente con la aplicación de fórmulas estadísticas de acuerdo al método o modelo a seguir, que permita su cuantificación.

Salinas y Gaona (2012) realizaron una investigación en Ecuador con el objetivo establecer un modelo de control y evaluación de riesgo operativo que sirva como guía para los interesados en evaluación de riesgo, ya sean directivos, gerentes de Tecnología de Información (TI), auditores y analistas de riesgos. Para la evaluación del control interno de la Cooperativa se realizó un cuestionario que estaba dirigido a los procesos de la institución, con el fin de determinar la eficiencia como las vulnerabilidades con las que opera la misma. Los autores concluyeron que toda cooperativa financiera tiene la necesidad de crear una cultura de prevención y administración de riesgos no solo operativos sino en todos los que se enfrenta en su giro de negocio; estos pueden ser de mercado, de liquidez y operacional según el acuerdo de Basilea. A la vez recomiendan que para resolver el riesgo operacional se puede realizar usando modelos de control como COSO-ERM, ISO 17799:2005, ISO 27001:2005, Cobit Versión 4.0, ITIL, además de técnicas y herramientas para la administración de recursos humanos, procesos y administración de servicios de terceros, para que garantice la seguridad de la información confidencial de las empresas, salvaguarda de gran parte de los recursos y garantice una continuidad del Negocio.

1.3 Riesgos del Crédito Bancario

En la tesis de Cruz Barco (2011) denominada: “El riesgo de crédito de los solicitantes de créditos empresariales mayores en un banco privado nacional” nos indica que la administración del riesgo de crédito, debe realizarse, para identificar, medir y monitorear la evolución que lleva en el tiempo, así como la repercusión en los resultados de la estimación por valuación de cartera. También abarca las metodologías para su

medición y las categorías de calificación que establece la Superintendencia de Bancos, para cada crédito en lo individual. Por último, lleva a cabo un análisis y evaluación del riesgo de crédito en un solicitante de crédito empresarial mayor y la valuación de un deudor empresarial mayor de la cartera de créditos en un banco privado nacional.

Concluye finalmente con que el dictamen que puede emitir el CPA influye sustancialmente en el análisis del riesgo de crédito, se toman en consideración todos los aspectos de importancia relativa que ha encontrado y ha plasmado en su informe.

Vásquez (2012) en su investigación tuvo como objetivos los siguientes: - Revisión y análisis de los procedimientos del área. - Determinar el cumplimiento de los procedimientos, operaciones contables, leyes, políticas y reglamentos establecidos. - Revisión de los niveles de aprobación y seguridad de los sistemas. - Evaluación de la seguridad y resguardo de papelería, expedientes y valores que se manejan en el área. - Detección de fraudes y errores operativos. Para cumplir con los objetivos planteados, se utilizó como metodología general y principal, los lineamientos dictados por el Comité de Basilea II y como instrumentos para recolectar los datos se utilizaron cuestionarios y entrevistas.

De los resultados obtenidos se concluye que la existencia de riesgo operativo en el área de créditos del banco privado nacional analizado se origina por los factores: Errores de otras unidades, lo cual provoca atraso en las actividades que se realizan, excesiva cantidad de trabajo, lo que origina errores, Falta de capacitación al personal, lo que origina desconocimiento y poca especialización de los empleados del área. Reportes del sistema, lo que genera información inconsistente y falta de sistematización de procesos, lo que provoca falta de eficiencia en las operaciones efectuadas. Por lo que dicho autor recomienda que es indispensable que los bancos privados nacionales puedan adoptar los principios y lineamientos emitidos por el Comité de Basilea, ya que se considera un marco de referencia adecuado para la gestión de riesgos operativos.

2 MARCO TEÓRICO

La comprensión del tema a analizar requirió una revisión de la literatura existente con el propósito de dar a la investigación conceptos que respalden el problema y el desarrollo del mismo, por lo que se estableció la estructura siguiente:

2.1 Banco

Para desarrollar este concepto, siendo un punto clave para la investigación, se considera adecuado una definición más amplia que permita eventualmente deducir de forma intuitiva que es y cómo opera una entidad bancaria. Banco se define como: “Establecimiento público de crédito, constituido en sociedad por acciones”. (Real Academia Española, 2001, p. 5). En esta definición bastante general es posible distinguir dos elementos centrales que ayudan a entender cuál es la función de un banco y cómo opera.

El concepto de crédito se puede definir como un préstamo en dinero que el banco otorga a un cliente, con la obligación de que en el futuro, el cliente devolverá el monto solicitado en forma gradual o en un solo pago, más un interés agregado que beneficia al banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero, además se entiende que bajo el concepto de sociedad por acciones, un banco puede componerse por varias personas (accionistas) que aportan para crear un patrimonio.

De este modo se entiende que la operación fundamental de un banco comprende principalmente la otorgación de capital a quien se lo solicite obteniendo ganancias del diferencial que se presenta cuando quien solicita el dinero devuelve el monto solicitado más un interés.

Una definición un poco más específica, es la siguiente:

Las instituciones bancarias se conciben como aquellas organizaciones incluidas en el sector servicios, cuyo capital puede ser de origen privado o público, con autorización para recibir dinero en forma de depósitos, para concederlo en

calidad de préstamos, descuentos o anticipos y para realizar cualquier otro tipo de operación o negocio previamente calificadas por las leyes del país, como de carácter financiero y/o bancarios. (Morales, 2007, pág. 8)

2.1.1 Constitución y Autorización de un Banco

Conforme el artículo 2 del Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros, Resolución JM-78-2003 de Junta Monetaria (Reglamento), la solicitud se presentará a la Superintendencia de Bancos, debiendo contener como mínimo la información siguiente:

- a) Datos de identificación personal de los organizadores y/o socios fundadores. Para el caso de personas jurídicas deberá indicar, además, los datos de identificación personal del representante legal;
- b) Lugar para recibir notificaciones;
- c) Denominación social y nombre comercial de la entidad en formación;
- d) Exposición de motivos y fundamento de derecho en que se basa la solicitud;
- e) Petición en términos precisos;
- f) Lugar y fecha de la solicitud;
- g) Firmas de los solicitantes, legalizadas por notario; y,
- h) Listado de los documentos adjuntos a la solicitud.

En lo concerniente a su constitución, la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas; mientras que, para los bancos extranjeros, se indica que podrán establecer sucursales en la República y registrar oficinas de representación; en este último de los casos, únicamente para efectos de la

promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional (Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, 2002).

Los principales requisitos establecidos en el reglamento de mérito para obtener la autorización para la constitución de bancos privados nacionales son los siguientes:

- a) Presentar solicitud;
- b) Estudio de factibilidad económico-financiero;
- c) Proyecto de escritura pública de constitución; y, Documentación personal y legal, según el caso, e información de índole financiera de los socios fundadores, organizadores y administradores propuestos.

En lo que se refiere a la autorización propiamente dicha, la Ley de Bancos y Grupos Financieros estipula que corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la misma; asimismo, señala que no podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos.

2.1.2 Capital

La Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que el capital social de los bancos nacionales estará dividido y representado por acciones, las cuales deben ser nominativas; asimismo, que el monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional, será fijado por la Superintendencia de Bancos con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria. Al respecto, es importante mencionar que según la Resolución No. 149-2018, el monto mínimo fijado por la Superintendencia de Bancos para el año 2018 fue el siguiente:

Cuadro 1
MONTO MÍNIMO FIJO AUTORIZADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Entidad	Millones en Q.
Bancos y sucursales de bancos extranjeros.	145.00
Bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar.	46.00

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos, 2018.

2.1.3 Administración

Entre otros aspectos, la normativa señala:

Los bancos deberán tener un consejo de administración integrado por tres o más administradores, quienes serán los responsables de la dirección general de los negocios; además, que los miembros, así como los gerentes generales, o quienes hagan sus veces, deberán acreditar ser personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros. (Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, 2002, art. 20).

Los deberes y atribuciones del consejo de administración que establece la ley, sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales aplicables, son los siguientes:

- a) Ser responsable de la liquidez y solvencia del banco;
- b) Definir la política financiera y crediticia del banco y controlar su ejecución;

c) Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos;

d) Velar por que las operaciones activas y contingentes no excedan los límites establecidos en la Ley de Bancos y Grupos Financieros;

e) Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con el banco;

f) Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad bancaria y del grupo financiero, los cuales deben estar respaldados por auditoría interna y, anualmente, por el informe de los auditores externos, con su correspondiente dictamen y notas a los estados financieros; así como, resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos; y,

g) En general, cumplir y hacer cumplir las disposiciones y regulaciones que sean aplicables al banco (Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, 2002, art. 21).

2.2 Sistema Financiero Nacional

De acuerdo con el sistema Financiero Guatemalteco (2018). Se refiere a un mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica, y cuyo establecimiento se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas o los usuarios del crédito.

El Sistema Financiero de Guatemala ésta estructurado en dos secciones, el primero es el sistema bancario integrado por bancos comerciales, instituciones financieras y entidades fuera de plaza; la segunda sección está conformado por instituciones auxiliares a la primera sección, está constituido por almacenadoras generales de depósitos, compañías de seguro, compañías de seguros de caución, casas de cambio, casas de bolsa, operadoras de tarjetas de crédito e instituciones de fomento de hipotecas aseguradas (FHA), entre otras.

De acuerdo con información publicada por la Superintendencia de Bancos en su sitio web (www.sib.gob.gt), referida al 30 de abril de 2020, el Sistema Financiero Regulado de Guatemala se encuentra conformado de la siguiente manera:

Cuadro 2
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.

Información referida al 30 de abril del 2020	
Descripción	No. De Entidades
Instituciones Bancarias	16
Sociedades Financieras	12
Compañías	14
Almacenadoras	28
Compañías de Seguros	3
Casas de Cambio	4
Entidades Fuera de plaza	8
Casas de Bolsa	4
Tarjetas de Crédito	4
Otras Instituciones	
Total	93

Fuente: Superintendencia de bancos, *Instituciones Supervisadas*, año 2020.

2.2.1 Funciones del Sistema Financiero Nacional

El sistema financiero tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país. Asimismo, existen ciertas funciones específicas tales como la creación, el intercambio, la transferencia y distribución de activos y pasivos financieros. Romero, (2019).

Para el logro de estas funciones, se utiliza la producción y el suministro de ciertos servicios, con determinadas tecnologías, los cuales se compran y venden en una red de mercados en los que opera un grupo de instituciones y empresas especializadas, crea contacto con las familias o ahorradores que ofrecen recursos financieros y, con los inversionistas y productores que los demandan.

Estos grupos de ahorradores, inversionistas y productores pueden ser privados o públicos, o bien personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras. De esta forma, el sistema financiero se convierte en un sector más de la economía, dedicado a satisfacer la oferta y demanda de servicios financieros para atender, entre otras cosas, las necesidades de producción. Romero, (2019). El Sistema Financiero y El Desarrollo Económico. Banco de Guatemala.

El Sistema Financiero debe cumplir con algunos requisitos a fin de lograr su adecuado funcionamiento, entre los que se pueden mencionar: desarrollo institucional, sistema de regulación y supervisión, propiciar un flujo de información adecuado y evitar la información asimétrica y, marco legal.

Como parte de los servicios que presta el Sistema Financiero, a nivel microeconómico, las entidades deberán ofrecer uno o más relacionados con los temas siguientes:

- a. Transformación de activos financieros que se adquieren por medio del mercado financiero y su conversión a diferentes o más aceptados tipos de activos que llegan a ser sus pasivos.
- b. Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes.
- c. Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas.
- d. Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la venta de esos activos financieros a otros participantes del mercado.
- e. Proporcionar avisos de inversión a otros participantes del mercado y,

f. Administración de carteras de otros participantes del mercado.

2.2.2 Funciones del Sistema Financiero Nacional

Según el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala la Superintendencia de Bancos es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

“La Superintendencia de Bancos es una entidad técnica que ejerce vigilancia e inspección al Sistema Financiero Nacional, surgió en el año de 1946, derivado del extracto de la memoria de labores del semestre inicial de operaciones del Banco de Guatemala.” (Blanco, 2018, p.7).

Con su creación da cumplimiento al requisito de contar con un sistema de regulación y supervisión, que debe proteger al público ahorrante, propiciar la competencia y asegurar la congruencia en el sistema financiero; asimismo, la labor de regularizar, supervisar y si fuere necesario de controlar a las entidades financieras a fin de buscar la solidez y liquidez, garantizar la adecuada información al público, prevenir y evitar observancias de las regulaciones vigentes por parte de los entes financieros

La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. (Decreto No. 18-2002 Ley de Supervision Financiera, 2002).

Con base a lo anterior, misma ley en el Artículo 3. Funciones, establece cuales son las labores de dicha Superintendencia, entre las que se pueden mencionar:

- a. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- b. Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes.
- c. Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.
- d. Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.

2.3 Normativa del sistema bancario en Guatemala.

El Sistema Bancario en Guatemala, se encuentra normado por una diversidad de leyes y reglamentos, con el objetivo que los administradores de los Bancos, dirijan de manera transparente y responsablemente sus actividades, y resguardar las inversiones y ahorros de los agentes económicos; entre estas:

2.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Es la ley suprema del país de Guatemala, promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente del año 1985, reformada en virtud de consulta popular por medio de Acuerdo Legislativo No. 13-93. En lo concerniente al régimen económico y social del Estado de Guatemala, el artículo 132 de dicho cuerpo legal establece, entre otros aspectos, que las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la

circulación de dinero y a la deuda pública; la norma establece también que el referido sistema es dirigido por la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala.

Por su parte, el artículo 133 establece que la Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario nacional, asegurando la estabilidad y fortalecimiento de la banca privada nacional. En materia de supervisión del sistema financiero, dicho artículo señala, en lo conducente, que la Superintendencia de Bancos, organizada conforma a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

2.3.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002.

Se encuentra contenida en el Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República, tiene por objeto normar lo concerniente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala. Es importante mencionar:

Parte de los instrumentos de política monetaria que esta norma contempla, se regula lo relativo al encaje bancario y el depósito legal que deben mantener los bancos y las sociedades financieras sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, los que se determinan de la manera que dicha norma y el reglamento respectivo establecen. (Vásquez, 2012, p.15).

2.3.3 Ley Monetaria, Decreto 17-2002

Se crea con el objetivo de regular la emisión, aprobación de impresión, circulación y canje de billetes y monedas dentro del territorio de la República, lo anterior descrito es a cargo exclusivamente de la Junta Monetaria y el Banco de Guatemala. Menciona también lo referente a las denominaciones, características, diseños y aleaciones de los billetes y las monedas que se aprueban.

2.3.4 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002

Esta ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

Vásquez (2012) explica que la Ley de Bancos y Grupos Financieros “Fue creada para tener un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, así mismo, que se necesita de una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y prestar mejores servicios a sus usuarios”. (p.17).

2.4 Crédito empresarial mayor en una entidad bancaria.

2.4.1. Evaluación de solicitantes ante el otorgamiento de créditos empresariales mayores.

Los bancos, antes de conceder créditos, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tendrán la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de las obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, se debe llevar un seguimiento de la evolución de la capacidad de pago del deudor durante la vigencia del financiamiento. Es necesario que el banco tenga información que contenga estándares mínimos que faciliten el análisis financiero (cuantitativo) y cualitativo con la finalidad de tomar decisiones al otorgar o reestructurar un crédito.

La evaluación de solicitantes se basa en los siguientes análisis:

- **Análisis cuantitativo:** En esta etapa se analiza el comportamiento financiero histórico, capacidad de generar flujos de fondos, experiencia de pago, nivel de endeudamiento y la relación entre el monto del activo crediticio y el valor de las garantías.

- Análisis cualitativo: Etapa donde se evalúa la naturaleza del negocio o industria y las estimaciones del deudor en relación a su posición competitiva y riesgos del sector al que pertenece.

2.4.2 Modelo de evaluación basado en normativa de la Superintendencia de Bancos en Guatemala. (Método estándar).

El modelo de evaluación basado en normativas del supervisor bancario es considerado un método estándar. En este método, los bancos deben clasificar sus exposiciones al riesgo de crédito en categorías, a partir de las características observables de dichas exposiciones. El método estándar establece ponderaciones por riesgo fijas que corresponden a cada una de las categorías y utiliza las evaluaciones externas de crédito para mejorar la sensibilidad del riesgo. Actualmente este método estándar es aplicable al sistema bancario de Guatemala y sus características están contenidas en la Resolución JM-93-2005 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito” emitida por la Junta Monetaria.

A continuación, se presenta una estructura que contiene los aspectos más relevantes en la evaluación crediticia en base a la metodología estándar:

1. Análisis financiero

1.1. Estados financieros comparativos de tres períodos

1.2. Cálculo de las principales razones financiera

1.3 Integración y análisis de las principales cuentas

1.4 Consideración de notas importantes de los informes de auditoría externa.

2. Análisis de la capacidad de pago (cuantitativo)

2.1 Flujo de efectivo histórico

2.1.1 Cobertura de gastos financieros con el flujo de efectivo

2.1.2 Fuentes del flujo de efectivo

2.1.3 Resultado del flujo de efectivo

2.2 Estado de resultados

2.2.1 Capacidad de la entidad para obtener utilidades

2.2.2 Historial de los resultados

2.2.3 Calidad de las utilidades

2.3 Estructura del capital

2.3.1 Apalancamiento financiero

2.3.2 Cobertura de los activos 64

2.3.3 Relación deuda/capital

2.4 Flujo de fondos proyectado

2.4.1 Riesgo cambiario crediticio (si las operaciones son en moneda extranjera)

3. Análisis cualitativo y riesgo país

3.1 Riesgo país

3.2 Riesgo industria, comercio o de mercado

3.3 Riesgo competitivo

3.4 Administración de la entidad

4. Atención de la deuda

4.1 Historial de pagos

4.2 Consulta de referencias externas

4.3 Sectorización del activo crediticio según Superintendencia de Bancos

5. **Suficiencia de las garantías**

5.1 Estructura para mitigar riesgos

5.2 Garantías

5.3 Pólizas de seguro

5.4 Avaes

6. **Clasificación del riesgo**

6.1 Categoría del riesgo

7. **Conclusiones**

7.1 Situación financiera y capacidad de pago

7.2 Sector económico o de mercado

7.3 Análisis de la atención de la deuda

7.4 Suficiencia de la garantía

7.5 Conclusión.

2.5 El Riesgo Operacional y Los Estándares del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

2.5.1 Riesgo

Los orígenes de la palabra riesgo remontan del latín risicare que significa Atreverse. Rodas (2013) la define como: “Posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables

económicas a futuro. En una actividad financiera existen riesgos que es necesario poder medir, evaluar y cuantificar, para finalmente mitigar”. (p.8).

Por su parte, el riesgo se define como: “Contingencia o proximidad de un daño.” (Diccionario de la Real Academia Española, 2018, párr.1) y contingencia como: “Posibilidad de que algo suceda o no suceda.” (Diccionario de la Real Academia Española, 2018, párr.1).

Las operaciones y los servicios bancarios conllevan para las entidades el incremento de diversos riesgos que deben ser considerados tanto al inicio de sus operaciones como durante la consecución de las mismas, de tal cuenta, su consejo de administración según lo regulado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 21 literal c) debe velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos, los que incluyen desde la administración de la entidad, temas operativos, de seguridad y otros relacionados.

Es importante agregar que las funciones que realizan los miembros del consejo de administración, así como quienes ostentan cargos de decisión en la administración de las entidades bancarias es de vital importancia, pues trazan el rumbo de sus actividades, operaciones y servicios, repercutiendo en el resultado de las mismas; así como, en el surgimiento de otros riesgos que colateralmente pudiera surgir; lo que finalmente llegará al público el que le atribuirá una reputación que constituirá su nota característica con respecto a la competencia.

Adicionalmente, el artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros dispone que los bancos deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

De lo indicado en el artículo 55 anterior, cabe resaltar la gestión de riesgos que, según la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, constituye “El proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse” (Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres 25/06/2016). Que deben realizar los miembros del consejo de administración y que incluye las fases para la gestión del riesgo, siendo estas: establecer el contexto, identificar los riesgos, medir o analizar los riesgos, evaluar los riesgos, tratar los riesgos, monitorear y prevenir y comunicar y consultar, las que se señalan a continuación.

Tal gestión de riesgos es un mecanismo que la Ley de Bancos y Grupos Financieros impone a las entidades bancarias crear, con el objeto de que sus operaciones y servicios sean prestados y puestos al público de una manera adecuada, y constituye una estructura que permite a las entidades desde identificar los casos que puedan afectar a la entidad, así como a los intereses y derechos de sus depositantes hasta el control, manejo y prevención de los mismos. Por tanto, es importante que, como parte de la gestión del riesgo, el órgano de administración realice las políticas de riesgos que consideren pertinentes, de las cuales consisten:

Conocimiento y el análisis de las políticas de riesgos supone ir un paso más allá en la evaluación de los riesgos, ya que ayuda a poner de manifiesto la voluntad de los gestores en cuanto al tipo de negocio que se desea realizar y el nivel de riesgo que se está dispuesto a asumir. Además, comparar y analizar los presupuestos con las realidades alcanzadas puede ser muy útil para comprender mejor la situación, distinguiendo lo que se desearía tener con lo que es posible alcanzar. (Supervisión basada en riesgos, 2016, p.36).

Es de vital importancia enfatizar que la gestión de riesgos debe considerarse como un mecanismo estructurado que cuenta con una serie de procedimientos a cargo del consejo de administración; sin embargo, para su especial atención, es realizado por un equipo de trabajo dentro de la entidad bancaria, siendo éste el Comité de Riesgos y por

una Unidad de Riesgos específicos, según así lo requieran las operaciones y servicios de los bancos.

Por lo anterior, los procedimientos que forman parte de la gestión de riesgos son los que se describen a continuación:

2.5.2 Identificación del Riesgo:

Tiene por objeto establecer aquellos hechos cuya ocurrencia puedan constituir una amenaza futura, determinando el que, por qué y cómo pueden surgir. Esta fase constituye la base de la gestión toda vez que no puede existir la misma sin que se puedan delimitar los hechos sobre los cuales se realizará la medición, monitoreo, control y prevención.

2.5.3 Medición del Riesgo:

Consta en la determinación de los controles existentes y analizar riesgos en términos cuantificables de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de las consecuencias potenciales y que tan probable es que ocurran. La combinación de las consecuencias y probabilidades pueden estimar el grado de riesgo que se puede correr.

2.5.4 Monitoreo del Riesgo:

Es la comparación del resultado de la estimación del grado de riesgo frente a los criterios preestablecidos, esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si el grado de los riesgos establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y no se requerirá un tratamiento especial.

Refiere a la aceptación y monitoreo de los riesgos de bajo grado, pero para los riesgos de grados más elevados se debe desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluyan las consideraciones del caso para atemperar las probabilidades del riesgo.

2.5.5 Control, Prevención y Mitigación del Riesgo:

Procedimientos a través de los cuales, las instituciones bancarias establecen los mecanismos de control del riesgo, permitiendo de esta manera la verificación de que las políticas y los procedimientos establecidos anteriormente citados sean cumplidos, previniendo así los eventos del riesgo operacional.

De esta manera se deben implementar las medidas que tiendan a eliminar los eventos de riesgo que han sido identificados, contando con el auxilio interno estableciendo que tipos de acciones se deberán emplear, el plazo para realizarlo, así como la responsabilidad de quienes realicen o dejaren de realizar la acción.

Para este caso se establecerán políticas específicas a efecto de reducir el impacto de los riesgos hasta eliminarlos.

2.6 Riesgo Operacional:

Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos. Incluye los riesgos tecnológico y legal.

La Junta Monetaria a través de la Resolución JM-4-2016 emitió el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional donde describe los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria eficaz del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el Principio Básico 25, sobre Riesgo Operacional, indica:

Que el supervisor determina que los bancos cuentan con un marco adecuado de gestión del riesgo operacional que tiene en cuenta su apetito por el riesgo, su perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de los mercados. Esto incluye políticas y procesos prudentes para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo operacional en el momento oportuno. (Ley de Bancos y Grupos Financieros, Diario Oficial de Guatemala, Guatemala, 26 de septiembre 2012, art.55).

Este reglamento tiene por objeto regular los aspectos que, como mínimo, deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala, las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, y los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, para la administración del riesgo operacional.

En relación con lo anterior, el artículo 4 del Reglamento para la Administración Integral de Riesgos contenido en la resolución JM-56-2011, establece las responsabilidades del consejo de administración de la entidad bancaria o quien haga sus veces, en lo sucesivo el Consejo, sin perjuicio de las responsabilidades que le imponen las disposiciones legales aplicables, es el responsable de velar porque se implemente e instruir para que se mantenga en adecuado funcionamiento y ejecución la administración integral de riesgos. El Consejo, para cumplir con lo indicado en el párrafo anterior, deberá como mínimo:

- 1) Aprobar las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos; incluyendo el nivel de tolerancia al riesgo de la institución, así como los apropiados a cada tipo de riesgo, en términos cuantitativos. Asimismo, conocerá y resolverá sobre las propuestas de actualización y autorizará las modificaciones respectivas;
- 2) Aprobar el manual de administración integral de riesgos a que se refiere el artículo 10 de este reglamento, así como los manuales para la administración de cada tipo de riesgo y sus correspondientes modificaciones;
- 3) Conocer los reportes que le remita el Comité de Gestión de Riesgos sobre la exposición total e individual por tipo de riesgo, los cambios sustanciales de tales exposiciones, su evolución en el tiempo, el cumplimiento de límites prudenciales, así como las medidas correctivas adoptadas;
- 4) Conocer los reportes sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados y las propuestas sobre acciones a adoptar con relación a los

incumplimientos. Asimismo, sin perjuicio de las sanciones legales que el caso amerite, el Consejo deberá adoptar las medidas que regularicen los casos de incumplimiento. Lo indicado en esta literal deberá hacerse constar en un acta para el debido cumplimiento.

5) Instituir la Unidad de Administración de Riesgos, asignar los recursos para el adecuado desarrollo de sus funciones y designar al funcionario responsable de la misma.

De igual forma, el reglamento mencionado con anterioridad abarca más allá de la responsabilidad del Consejo de Administración, pues establece en su artículo 5 que el Comité de Gestión de Riesgos también tiene la responsabilidad para minimizar al máximo los eventos de riesgo que se pueden suscitar, estableciendo para el efecto que las mismas consisten en:

1. Proponer al Consejo las políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional.
2. Proponer al Consejo el manual para la administración del riesgo operacional;
3. Analizar las propuestas sobre actualización de políticas, procedimientos y sistemas, así como proponer al Consejo la actualización del manual de administración del riesgo operacional cuando proceda;
4. Aprobar la estrategia para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional y su adecuado cumplimiento;
5. Analizar semestralmente y cuando la situación lo amerite, los reportes que le emita la Unidad de Administración de Riesgos sobre la exposición al riesgo operacional, las medidas para su mitigación y/o adecuada administración. Lo anterior deberá reportarse al Consejo anualmente y cuando la situación lo amerite.
6. Analizar semestralmente y cuando la situación lo amerite, la información que le remita la Unidad de Administración de Riesgos sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados para la administración del riesgo operacional, así

como evaluar las causas de los incumplimientos que hubiere e informar al Consejo sobre las medidas adoptadas con relación a dichos incumplimientos. Lo anterior deberá reportarse al Consejo anualmente y cuando la situación lo amerite;

7. Proponer al Consejo las medidas correctivas a adoptar en caso existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional;

8. Otras que le asigne el Consejo.

En la misma línea de establecer responsabilidades derivadas de las disposiciones del reglamento establecido en la resolución JM-4-2016; en el artículo 5 de dicho reglamento se establece la responsabilidad que la Unidad de Administración de Riesgos, en lo que respecta al riesgo operacional, tiene frente a las entidades bancarias, pues dentro de sus funciones se establecen las siguientes:

1. Proponer al Comité las políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional que incluyan metodologías para identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar dicho riesgo; para el efecto, la Unidad podrá requerir la colaboración de las unidades administrativas de la institución, en las áreas de su competencia;

2. Revisar anualmente las políticas, procedimientos y sistemas aprobados, así como proponer su actualización al Comité, cuando proceda;

3. Monitorear la exposición al riesgo operacional y consolidar los reportes que le remitan sobre dicho monitoreo.

4. Reportar al Comité semestralmente y cuando la situación lo amerite, sobre la exposición al riesgo operacional, los cambios sustanciales de tal exposición, el cumplimiento de nivel de tolerancia y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración:

5. Verificar e informar al Comité, semestralmente, sobre el nivel del cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados para la administración del riesgo operacional, así

como proponer al Comité las medidas correctivas correspondientes; • Identificar las causas de los incumplimientos a las políticas y procedimientos aprobados, si los hubiere, incluyendo el nivel de tolerancia al riesgo operacional, sobre los resultados y medidas correctivas al Comité, debiendo mantener registros históricos sobre tales incumplimientos;

6. Administrar la base de datos de eventos de riesgo operacional a que se refiere el artículo 21 de este reglamento;

7. Otras que le asigne el Comité.

Los factores de Riesgo Operacional se establecen como lo indica la resolución JM-4-2016 Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional.

Las instituciones como parte de sus políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional deben determinar los factores de riesgo operacional a los cuales se encuentran expuestas, considerando los relativos a recursos humanos, procesos internos, tecnología de la información y factores externos. (art.9)

Por la finalidad que tiene esta investigación, es necesario desarrollar el factor externo como uno de los más importantes a considerar en la administración del riesgo operacional, según resolución JM-4-2016 Reglamento para la Administración de Riesgo Operacional dispone:

Las instituciones deberán gestionar su exposición a los eventos ajenos al control de la institución, que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberán tomar en consideración, entre otros, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, las fallas en servicios críticos provistos por terceros y las contingencias legales. Con la finalidad de mitigar la comisión de atentados y actos delictivos en contra de la institución, de sus empleados en el ejercicio de sus funciones o de sus usuarios cuando hagan uso de los servicios que brinda, las instituciones deberán

implementar políticas, los procedimientos y las medidas de mitigación correspondientes, que permitan una adecuada administración de la seguridad bancaria. (Art. 13)

Derivado de lo expuesto, el citado reglamento si bien dispone que las entidades bancarias deben implementar políticas, procedimientos y medidas de mitigación correspondientes, no señala mecanismos mínimos para la protección de la seguridad de las personas por atentados y actos delictivos, permitiendo que las entidades bancarias realicen por cuenta propia la evaluación del riesgo operacional y establecer la manera idónea de contrarrestar los mismos, con el propósito de lograr una adecuada administración de la seguridad bancaria.

Dentro del riesgo operacional regulado en el artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, existen otros tipos de riesgos que lo complementan, entendiéndose de que forman parte integral del mismo y por ende no se pueden regular o establecer de manera independiente, pues crearía confusión en las entidades bancarias y entorpecería la forma adecuada de controlar el riesgo operacional.

2.6.1 Políticas para la identificación del riesgo operacional

Esta es la etapa principal de la gestión del riesgo operacional y consiste en identificar los factores que podrían provocar fallas e impactar negativamente sobre los objetivos institucionales de la entidad bancaria y generarle daños y pérdidas económicas importantes. Como políticas internas de la institución bancaria, la identificación del riesgo operacional se contempla de la siguiente forma:

- 1) Debe practicarse en los procesos y actividades relevantes de la entidad bancaria, involucrando a los directivos, mandos medios y personal operacional ejecutor de los procesos.
- 2) Debe enfocarse en las fuentes de riesgo operacional que son los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos.

3) Los riesgos identificados deben catalogarse de acuerdo a los eventos de pérdida definidos por el Comité de Basilea, que son: fraude interno; fraude externo; relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo; clientes, productos y prácticas empresariales; daños a activos materiales; incidencias en el negocio y fallos en los sistemas; y, gestión de procesos.

4) El reglamento de la administración del Riesgo operacional, JM 04-2016, establece que las entidades financieras deben de implementar técnicas para la identificación del riesgo operacional. De acuerdo al manual proporcionado por la entidad financiera las técnicas que utilizan son las siguientes:

2.6.1.1 Técnica de descripción

1. Análisis de procesos: Inicialmente se identifican y priorizan los procesos que se consideran críticos, en el caso de un banco privado nacional, lógicamente se relacionan principalmente con la colocación de créditos, la captación de recursos del público, la custodia de valores, el manejo de la tesorería, etc.; seguidamente se analizan cada uno de esos procesos, identificando los riesgos operacionales implícitos, para lo cual pueden emplearse técnicas como la elaboración de diagramas de flujo.

2. Cuestionarios/Encuestas: Fundamentalmente, una entidad bancaria debería realizar encuestas de tipo cualitativo que le permita recoger la percepción de funcionarios y empleados que desarrollan actividades en las diferentes áreas de negocio, administrativas y operativas, con relación a las fortalezas y debilidades de sus áreas y los procesos en que participan, los factores de riesgo inherentes en cada una de ellos, los puntos fuertes y débiles del entorno del riesgo operativo.

Los cuestionarios se aplican por lo general mediante un proceso bottom-up (de abajo hacia arriba), partiendo de personal involucrado en la ejecución de procesos y luego complementarse con los juicios e impresiones que tengan los ejecutivos y otros funcionarios clave de la entidad bancaria, a fin de contar con un panorama

amplio de comentarios y opiniones, acerca de la situación del riesgo operativo en la entidad bancaria.

3. **Talleres de trabajo:** Involucra al personal más capacitado para su tratamiento, y teniendo en cuenta la información disponible, tal como los objetivos del negocio, reportes regulatorios y de auditoría, mapas de procesos, datos históricos de pérdida por riesgo operacional, etc. En ese sentido, el objetivo de los talleres es identificar los riesgos operacionales enfrentados por la entidad.

2.6.2 Políticas para la evaluación del riesgo operacional

En esta etapa se evalúa la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales identificados y su impacto o severidad en caso de materializarse. Como políticas para la evaluación del riesgo operacional la entidad bancaria contempla las siguientes:

- 1) Debe realizarse una evaluación basada en el juicio experto de los participantes; posteriormente, cuando se cuente con registro interno de eventos de pérdidas operacionales con suficientes datos históricos, la evaluación se realizará sobre una base cuantitativa.
- 2) Deben emplearse herramientas de evaluación como la matriz de riesgos, con el objeto de contar con una representación gráfica de los riesgos evaluados; esta matriz consiste en una representación bidimensional que comprende la probabilidad de ocurrencia (eje vertical) y el impacto (eje horizontal); la convergencia de ambas variables por cada riesgo evaluado provee de una calificación compuesta de riesgo. A continuación, se presenta un ejemplo:

Gráfico 1

MATRIZ DE RIESGO OPERACIONAL

Frecuencia (probabilidad de ocurrencia)	Muy probable (4)	(4)	(8)	(12)	(16)
	Probable (3)	(3)	(6)	(9)	(12)
	Poco probable (2)	(2)	(4)	(6)	(8)
	Casi nulo (1)	(1)	(2)	(3)	(4)
		Insignificante (1)	Moderado (2)	Significativo (3)	Muy significativo (4)
		Severidad			
Referencias:					
		= Muy alto			
		= Alto			
		= Moderado			
		= Bajo			

Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

2.6.3 Políticas para el monitoreo del riesgo operacional

Es muy importante que una vez emprendido un proceso formal de gestión de riesgos se dé un continuo seguimiento del mismo. En ese sentido, pueden establecerse políticas para el monitoreo del riesgo operacional como las siguientes:

- 1) El monitoreo del riesgo operacional se realizará por medio de un registro de eventos de riesgo operacional; el cual, debe contener todos los eventos de riesgo operacional ocurridos que generen pérdidas y afectan el estado de resultados de la entidad; o bien, otros eventos que, aunque no afecten el estado de resultados de una manera expresa, alteren las operaciones normales de la entidad y le afecten negativamente (ingresos no recibidos, daños a la imagen institucional, etc.).
- 2) El registro de eventos de riesgo operacional deberá recoger la totalidad de eventos de riesgo operativo, conteniendo como mínimo los campos siguientes:

Campos mínimos de registro de eventos de pérdidas.

Referencia: Código interno que identifique de manera única al evento

Fuente de riesgo operacional

1. Procesos internos
2. Personas
3. Tecnología de la información
4. Eventos externos

Tipo de evento

1. Fraude interno
2. Fraude externo
3. Relaciones laborales, clientes, productos y prácticas empresariales
4. Daños a activos materiales
5. Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas
6. Ejecución, entrega y gestión de procesos

Fecha de evento: Fecha en que ocurrió el evento.

Fecha de hallazgo: Fecha en que fue descubierto el evento.

Importe bruto: Importe bruto de la pérdida generada.

Recuperación de Seguros: Importe reembolsado por la compañía aseguradora

Importe neto: Importe bruto menos importe reembolsado por la aseguradora.

Producto o servicio afectado: Producto o servicio con el que se encuentre vinculado el evento

Proceso afectado Proceso operativo con el que se relaciona el evento.

Descripción del evento: Descripción clara y detallada del evento.

Como se mencionó anteriormente, un registro de esta naturaleza permitirá que posteriormente la evaluación del riesgo operacional, es decir, la cuantificación de la frecuencia y severidad de los eventos de riesgo operacional, se pueda efectuar sobre una base cuantitativa.

Deberán generarse reportes periódicos por parte de la unidad de gestión de riesgos, en los que se evalúen los distintos indicadores de medición del riesgo operativo, cuya finalidad sea la de efectuar recomendaciones para las áreas de negocio y operativas.

La Resolución de la Junta Monetaria 93-2005, Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito; artículo 5 define:

2.6.4 Valuación:

“El resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones, cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios”.

2.6.5 Créditos empresariales:

“Son aquellos activos crediticios otorgados a las personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases”.

2.6.6 Deudores empresariales mayores

Al respecto y considerando que la investigación tiene como unidad de análisis los deudores empresariales mayores, se hace referencia a la definición como tal, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito, la cual indica:

Son aquellos deudores de crédito empresariales que tienen un endeudamiento total o mayor a cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00), si fuera en moneda nacional

o en moneda extranjera, el equivalente o mayor a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 650,000.00).

2.6.7 Agrupación de los activos crediticios:

En atención a lo estipulado en el artículo 26 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, para efectos de valuación las instituciones deberán agrupar los activos crediticios de la siguiente forma:

1. Créditos empresariales
 - 1.1 Deudores empresariales mayores
 - 1.2 Deudores empresariales menores
2. Microcréditos
3. Créditos hipotecarios para la vivienda
4. Créditos de consumo

2.6.8 Probabilidad de incumplimiento

La probabilidad de incumplimiento se asocia al riesgo de insolvencia, morosidad o incumplimiento de las condiciones contractuales de la operación por parte del deudor. Es importante que los bancos analicen la capacidad de pago de sus clientes con relación a la finalidad de los recursos que obtienen, pero también en relación con las garantías que soportan el préstamo. No siempre las situaciones permanecen invariables durante todo el transcurso del tiempo que dura la obligación, ya sea por la conducta que asume el prestatario, o bien porque sucedan hechos inesperados. Es por ello que el deudor puede sufrir acontecimientos dependiendo de los hechos que se den en la realidad concreta y ante este evento es donde entra a funcionar la adecuada administración del riesgo crediticio, en el sentido que el capital otorgado no se pierda sin existir una cobertura adecuada del riesgo. Por dicho motivo el proceso de

administración operacional en el análisis de crédito empresarial mayor merece énfasis porque influye significativamente en el éxito o fracaso de instituciones bancarias.

2.6.9 Categorías para la valuación de los activos crediticios.

En el caso de deudores empresariales mayores, los criterios para la clasificación de activos crediticios será la capacidad de pago, el cumplimiento del deudor respecto a la totalidad de sus obligaciones crediticias y su situación en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios.

Dicha clasificación se encuentran contenidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, presenta categorías, que tiende a diversificar la medición del riesgo de crédito desde normal hasta irrecuperable, de la forma siguiente:

Cuadro 3
CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN

Categoría	Tipo de Riesgo de Recuperación
A	Normal
B	Superior al Normal
C	Con pérdidas esperadas
D	Con pérdidas significativas esperadas
E	Alto riesgo de Irrecuperabilidad

Fuente: Reglamento para la Administración del Riesgo (Aprobado en la Resolución JM- 93-2005 de la Junta Monetaria)

De acuerdo al artículo no. 35 del reglamento de la administración del riesgo JM 93-2005 Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones específicas:

Cuadro 4
CLASIFICACIÓN DE RESERVA

Categoría del Activo Crediticio	Porcentaje de reserva o provisión
A	0%
B	5%
C	20%
D	50%
E	100%

Fuente: Reglamento para la Administración del Riesgo (Aprobado en la Resolución JM- 93-2005 de la Junta Monetaria)

3 METODOLOGÍA

El presente capítulo detalla el método utilizado para el desarrollo del trabajo profesional de graduación el cual contiene, el objetivo general, objetivos específicos, diseño, método y técnicas de investigación, como la problemática del estudio de la administración de los factores de riesgo operacional llevada a cabo en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor en una entidad privada de Guatemala.

3.1 Definición del problema

El avance de la tecnología en la industria financiera actualmente está haciendo que las actividades bancarias como: la creación de productos nuevos; transacciones bancarias electrónicas, aplicaciones de negocios y sus perfiles de riesgo, cada vez sean más complejas. Fue importante analizar si las políticas, procedimientos y sistemas implementados por la entidad bancaria han sido objetivas y adecuadas para la administración de riesgo operacional en el proceso de análisis del crédito empresarial mayor. A la vez comprobar que el desarrollo y uso de técnicas de mitigación de riesgos sean efectivas y se realicen de acuerdo a las normativas establecidas por el ente regulador, así mismo ver el impacto financiero que la entidad bancaria pueda obtener en consecuencia por la falla de algunos procesos identificados o el impago de algún cliente de la cartera de créditos; los cuales pueden repercutir en las utilidades del banco.

3.2 Planteamiento del problema

¿Cuáles son las principales fuentes de riesgo operacional en el proceso de análisis de un crédito empresarial mayor que genera un impacto negativo en las operaciones financieras de una entidad de la banca privada de Guatemala?

3.2.1 Unidad de Análisis

La investigación se realizó en el departamento de Administración de Riesgos de una institución bancaria del Sector Financiero guatemalteco, en el departamento de Guatemala.

A solicitud de la institución el nombre de la misma se modificó para proteger la confidencialidad de sus procesos.

3.2.2 Periodo Histórico

De enero a diciembre 2019.

3.2.3 Ámbito Geográfico

Institución bancaria ubicada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.2.4 Preguntas generadoras

- 1 ¿Existe un marco legal para la administración del Riesgo Operacional en las entidades bancarias?
- 2 ¿Qué efectos financieros puede ocasionar el Riesgo Operacional?
- 3 ¿Qué factores inciden en el origen de un evento de Riesgo Operacional?

3.3 Objetivos

Los objetivos constituyen los propósitos o fines de la presente investigación, en la que se plantean objetivos generales y específicos.

3.3.1 Objetivo general

Identificar las principales fuentes de riesgo operacional en el proceso de análisis de créditos empresarial mayor, que puedan causar impacto financiero en una entidad bancaria de Guatemala.

3.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar los posibles efectos financieros ante la deficiencia en la gestión de riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.
2. Conocer cuáles son las políticas, procedimientos y sistemas que debe implementar la entidad bancaria para realizar una adecuada administración del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.
3. Comprobar que la entidad bancaria cuente con un mecanismo que permita garantizar regularmente el cumplimiento de políticas, controles y procedimientos internos referentes al sistema de gestión del riesgo.
4. Describir la metodología que utiliza la entidad bancaria para identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar el riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

3.4 Método Científico

El método científico es el fundamento de la presente investigación relacionada con la administración de los factores de riesgo operacional en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor en una entidad de la banca privada de Guatemala. *“El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre”* (Villasuso, 2012, párrafo primero).

3.4.1 Analítico

Para la presente investigación se utilizó un método Analítico donde el proceso de conocimiento se inicia por la identificación de cada una de las partes para llegar a comprender sus elementos que caracterizan una realidad.

3.5 Diseño de la Investigación

Derivado a que el objetivo de estudio es Identificar las principales fuentes de riesgo operacional en el proceso de análisis de créditos empresarial mayor, que puedan causar impacto financiero en una entidad bancaria de Guatemala, se recurrió a un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional exploratorio.

La investigación no experimental “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, R., 2014, p.152).

Este estudio será de tipo transeccional exploratorio, donde se describen las variables y se analiza el hecho en un momento dado.

3.6 Técnicas de investigación aplicadas

Las técnicas son reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método de investigación científico. Las técnicas de investigación documental y de campo aplicadas en la presente investigación, se refieren a lo siguiente:

3.6.1 Técnicas de investigación documental

Para la investigación documental se realizó la consulta bibliográfica de las normativas legales que regulan y supervisan la administración del riesgo operacional y la

administración del riesgo del crédito, además de la información relevante¹ brindada por la entidad bancaria, necesaria para fundamentar el problema de investigación y la discusión de resultados el cual se presenta como un caso de estudio donde se identifica lo expuesto en los objetivos.

Adicional se analizaron estudios anteriores relacionados con el control del riesgo operacional asociados con el tema objeto de estudio, se revisaron fuentes bibliográficas obtenidas de libros, tesis, páginas web, para la construcción del marco teórico.

Las técnicas utilizadas fueron: resumir, subrayar aspectos relevantes en los documentos electrónicos, citar, transcribir, entre otras, a través del desarrollo de los siguientes pasos:

1. Revisión de la literatura.
2. Detección y obtención de la literatura relacionada con el tema de estudio.
3. Extracción y recopilación de la información de interés.
- 4 Redacción y presentación del informe.

3.6.2 Procedimiento

Para el desarrollo del presente estudio se procedió a demostrar el efecto negativo que la entidad bancaria podría tener en lo financiero, a través de un ejemplo en una de las etapas del proceso de análisis del crédito empresarial mayor e identificar las fuentes de riesgo operacional en la línea de negocio empresarial mayor, por medio de la técnica de análisis de procesos, utilizando como herramienta el diagrama de flujo. Se clasificaron, evaluaron y controlaron los riesgos operacionales a través de matrices de riesgos.

¹ La entidad bancaria proporcionó documentos de carácter confidencial para identificar el manejo del riesgo operativo del crédito empresarial mayor

4.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos en el estudio que se realizó un caso práctico, demostrando el efecto financiero que podría tener la entidad bancaria por un mal proceso aplicado e incumplimiento de pago. Adicional de como administra sus factores de riesgo operacional por medio de las técnicas de análisis de procesos y la construcción de matrices o mapas de riesgo, herramientas que a continuación se describen.

4.1 Situación Actual

Dentro de los Principios Básicos establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, sobresale el riesgo operacional, donde el ente supervisor debe velar que los bancos del sistema cuenten con un marco adecuado de gestión del riesgo, incluyendo políticas y procesos prudentes para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo operacional en el momento oportuno. Para ello la Superintendencia de Bancos concluye que es importante y necesario implementar buenas prácticas para dicha gestión, con el propósito de minimizar las pérdidas ocasionadas por eventos de riesgo operacional y asegurar la continuidad de las operaciones de las instituciones.

Para el cumplimiento de dicho principio la Superintendencia eleva a consideración con la Junta Monetaria el proyecto de Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional JM-4-2016. El cual tiene por objeto regular los aspectos que, como mínimo, deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala.

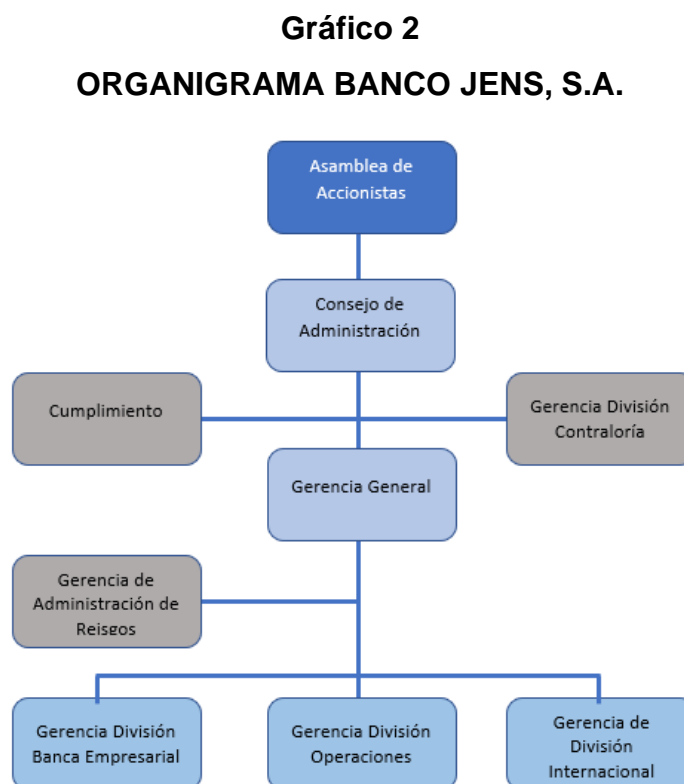
La entidad financiera tomada como estudio posee un área específica para el cumplimiento de las mismas, el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:

4.1.1 Perfil general de la entidad bancaria

El Banco Jens, S.A. fue constituido conforme a las Leyes de la República de Guatemala, en septiembre del 2010, para promover el desarrollo y bienestar de los trabajadores guatemaltecos, así como para atender sus necesidades de ahorro, inversión y financiamiento. Al 31 de diciembre de 2019 contaba con 30 agencias y más de 10,000 empleados; la cartera de créditos representa un 53.2% de los activos netos; su principal fuente de fondeo lo constituyen las obligaciones depositarias que representan un 68.3% de los activos netos.

4.1.2 Estructura Organizacional:

La estructura organizacional de la entidad analizada es la siguiente:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

4.1.3 Balance General:

A continuación, se presenta el balance general consolidado de la entidad sujeto de análisis al 31 de diciembre de 2019:

Cuadro 5
Balance General (Condensado)
Al 31 de diciembre del 2019
Cifras expresadas en miles de quetzales

Descripción	Saldo	%	Descripción	Saldo	%
ACTIVO			PASIVO		
Disponibilidades.	11,296,823	11.5%	Obligaciones Depositarias	66,966,231	68.3%
Inversiones (neto)	31,140,136	31.8%	Créditos Obtenidos	19,705,349	20.1%
Cartera de Créditos (neta)	52,181,574	53.2%	Obligaciones financieras	65,800	0.1%
Productos financieros por cobrar	-	0.0%	Provisiones	26,512	0.0%
Cuentas por Cobrar (neto)	-	0.0%	Creditos Diferidos	88,745	0.1%
Activos realizables.	-	0.0%	Otros Pasivos	2,518,995	2.6%
			0.0% Otras cuentas acreedoras	110,196	0.1%
Otros activos	758,902	0.8%	Suma del Pasivo y otras ctas.	89,481,828	
Otras inversiones (neto)	391,822	0.4%	acreedoras		
Inmuebles y muebles (neto)	1,471,766	1.5%	Capital Contable	8,554,720	8.7%
Cargos Diferidos	795,525	0.8%	acum.		
			Resultado del Ejercicio	-	0.0%
			Suma del Capital Contable	8,554,720	
Suma del Activo	98,036,548	100.0%		98,036,548	100.0%

Fuente: Elaboración propia con valores obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SIB), 2019

De acuerdo a la información brindada por la entidad bancaria, el rubro más representativo dentro de sus activos es la cartera de créditos con un 53.2%, siendo estos los créditos otorgados a clientes conforme a las línea de negocio que maneja el banco, se describen a continuación.

Al 31 de diciembre 2019 la cartera de crédito se integra por las líneas de negocio que posee la entidad bancaria siendo la más representativa el crédito empresarial mayor con un 77.23%.

Cuadro 6
Integración de Cartera de Créditos

CARTERA DE CRÉDITOS POR LÍNEAS DE NEGOCIO		
Cifras en miles de quetzales		
Al 31/12/2019		
Descripción	Saldo	%
Crédito empresarial Mayor	41,053,800.00	77.23%
Crédito empresarial Menor	2,443,784.00	4.60%
Consumo	6,778,673.00	12.75%
Microcrédito	491,289.00	0.92%
Hipotecario para vivienda	2,393,663.00	4.50%
Suma	53,161,209.00	100.00%
(-) Estimación por Valuación	(979,635.00)	
Total	52,181,574.00	

Fuente: Elaboración propia con valores obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SIB), 2019

4.1.4 Estado de Resultados:

Para el periodo sujeto a análisis 2019, Banco Jens, S.A., presenta el siguiente estado de resultados:

Cuadro 7
Estado de Resultados (Condensado)
del 01 de enero 2019 al 31 de diciembre de 2019
Cifras expresadas en miles de quetzales

DESCRIPCIÓN	VALORES
Ingresos por Productos Financieros	6,128,432
Ingresos por Servicios	382,469
Otros Productos de Operación	791,470
Productos Extraordinarios	79,003
Total Ingresos	7,381,374
(-) Otros Gastos de Operación	617,674
Margen Bruto	6,763,700
(-) Gastos Financieros	3,240,588
(-) Gastos de Administración	1,981,624
(-) Gastos Extraordinarios	6,482
Ganancia del ejercicio	1,535,006

Fuente: Elaboración propia con valores obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SIB), 2019

4.2 Organización e implementación

Para reflejar el impacto financiero que genera una mala valuación de activo crediticio, siendo este una parte del proceso de análisis de crédito (recuperación y seguimiento), de acuerdo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito JM93-2005 Las instituciones deberán valorar todos sus activos crediticios; este es un proceso que establece la calidad de los mismos por medio de su clasificación en categorías de riesgo, para determinar las reservas necesarias en función de su grado de cobrabilidad.

Se brindará un ejemplo con la línea de negocio de créditos empresariales mayores donde el departamento de Administración de Riesgo debe presentar 1 vez al año a la superintendencia de bancos quien es el ente supervisor de las instituciones financieras un criterio de valuación, la superintendencia de bancos revisará y verificará que la información coincida con lo analizado, de no ser así puede que asignen sanciones administrativas, multas o creación de reservas por el 100% del monto del crédito. Adicionalmente se desarrolló un caso práctico de cómo la entidad bancaria aplica los

distintos procedimientos diseñados para la administración de Riesgo operacional en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor, considerando para el efecto, lineamientos emitidos por el Comité de Basilea II a través de matrices de riesgos y mapas de calor.

4.2.1 Efecto financiero en la valuación de activos crediticios.

A continuación, se describen 3 ejemplos de valuación de activos crediticios en la línea de negocio créditos empresariales mayores en el caso No. 1 tanto la entidad bancaria a través del departamento de Administración de Riesgo como la Superintendencia de Bancos coinciden en el análisis realizado a la Empresa Eléctrica Sairo, S.A.; ya que posee capacidad de pago, información financiera actualizada y auditada, sin mora y pagos vigentes. Ambas entidades sugieren calificación "A" de riesgo normal.

Cuadro 8
Ejemplos de valuación de activos Crediticios

No.	Ciente	Monto Solicitado	Fecha Valuacion	Fecha de Revisión (SIB)	Observaciones SIB	Creación de Reseva %	Efecto
1	Empresa Eléctrica Sairo, S.A.	\$ 25,000,000.00	31/12/2019	31/03/2020	Banco registra criterio de valuación con categoría "A" / Coincide con revision de la SIB.	0%	No causó efecto o impacto financiero ni administrativo.
2	Comercializadora Eléctrica, S.A.	\$ 50,000,000.00	31/12/2019	31/03/2020	Banco registra criterio de valuación con categoría "A" /SIB detecta inconsistencias en análisis del crédito y cliente posee mora hasta por 6 meses, asigna categoría "C".	20%	Observaciones por parte de la SIB con sanciones administrativas (Reanalizar proceso y asignarle categoría correspondiente).
3	Transporte Eléctrico Xedep, S.A.	\$ 80,000,000.00	31/12/2019	31/03/2020	Banco registra criterio de valuación con categoría "C" /SIB detecta inconsistencias en análisis del crédito, empresa con pérdidas acumuladas que representan mas del 60% prácticamente quiebra técnica además refleja mora por más de 12 meses, asigna categoría "E".	100%	Observaciones por parte de la SIB con sanciones (Reanalizar proceso, asignarle categoría correspondiente, multa por US\$.10,000.00 y creación de reserva del 100%).
Total		\$ 155,000,000.00					

Fuente: Elaboración propia con valores obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SIB), 2019

Caso No. 2

Para la entidad Comercializadora Eléctrica, S.A., el área de Administración de Riesgo registra un criterio de valuación con categoría “A” riesgo normal, sin embargo, la Superintendencia de Bancos al realizar la revisión correspondiente detecta inconsistencias en el análisis del crédito como información financiera desactualizada, deficiencia en sus razones financieras, no generaba flujo de fondos suficientes y reflejaba mora hasta por 6 meses. Por ende, fue reasignada la categoría a “C” con pérdidas esperadas. Adicional dentro de las observaciones de la Superintendencia de Bancos se describe una sanción administrativa siendo esta reanalizar el caso y solicitar a cliente actualizar información.

Cuadro 9
Efecto financiero en mala valuación de activos crediticios

Cálculo de la Reserva	
Descripción	Monto
Monto del crédito	385,500,000
Reserva por categoría “C”	20%
Total, Reserva	77,100,000
Efecto Financiero	
Descripción	Monto
Patrimonio Computable	8,554,720,000
(-) Reserva por categoría “C”	77,100,000
Nuevo saldo de patrimonio	8,477,620,000
Impacto en ingresos en función a intereses	
Descripción	Monto
Reserva por categoría reasignada	77,100,000
Efecto de la imposibilidad de colocar otras líneas de financiamiento con el monto de reserva.	77,100,000
Pérdida (Intereses que generaría el monto en reserva. Tasa del 8% a un plazo de 20 años)	125,725,920

Fuente: Elaboración propia bajo supuestos financieros de la banca privada.

De acuerdo con el cambio de categoría, siendo esta “C” con pérdidas esperadas, la entidad financiera está obligada a crear una reserva del 20% sobre su patrimonio computable, siendo esta por un valor de Q. 77,100,000.00, esto implica que dicho monto no podrá generar rentabilidad a través de la colocación de otros productos crediticios, por lo que la entidad bancaria perdería intereses por el saldo en reserva hasta por Q. 125,726,000.00.

Caso No. 3

El área de Administración de Riesgo registra un criterio de valuación con categoría “C”, a la entidad Transporte Eléctrico Xedep, S.A. sin embargo, la Superintendencia de Bancos al realizar la revisión correspondiente detecta inconsistencias en el análisis del crédito ya que refleja pérdidas acumuladas que representan más del 60% prácticamente quiebra técnica, sus flujos no cubren costos operativos y financieros, además refleja mora por más de 12 meses, por lo que solicitaron reasignar la categoría a “E” Alto Riesgo de Irrecuperabilidad. Adicional dentro de las observaciones de la Superintendencia de Bancos se describe una sanción administrativa y creación de reserva del 100% de la totalidad del crédito.

Cuadro 10
Efecto financiero en mala valuación de activos crediticios

Cálculo de la Reserva	
Descripción	Monto
Monto del crédito	616,800,000
Reserva por categoría “C”	100%
Total, Reserva	616,800,000
Efecto Financiero	
Descripción	Monto
Patrimonio Computable	8,554,720,000
(-) Reserva por categoría “E”	616,800,000
Nuevo saldo de patrimonio	7,937,920,000

Impacto en ingresos en función a intereses	
Descripción	Monto
Reserva por categoría reasignada	616,800,000
Efecto de la imposibilidad de colocar otras líneas de financiamiento con el monto de reserva.	616,800,000
Pérdida (Intereses que generaría el monto en reserva)	580,985,806

Fuente: Elaboración propia bajo supuestos financieros de la banca privada.

Respecto al cambio de categoría, solicitado por la Superintendencia de Bancos siendo esta “E” de alto riesgo de irrecuperabilidad, la entidad financiera está obligada a crear una reserva del 100% sobre su patrimonio computable, siendo esta por un valor de Q.616,800,000.00, esto implica que dicho monto no podrá generar rentabilidad a través de la colocación de otros productos crediticios, por lo que la entidad bancaria perdería intereses por el saldo en reserva hasta por Q. 580,985,806.00.

4.2.2 Procedimientos utilizados para la identificación, evaluación, control y mitigación del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

A continuación, se presenta un ejemplo de cómo la entidad bancaria aplica los distintos procedimientos diseñados para la administración de Riesgo operacional en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor, considerando para el efecto, lineamientos emitidos por el Comité de Basilea II y el reglamento de administración del riesgo operacional JM 04-2016, a través de matrices de riesgos y mapas de calor.

4.2.2.1 Identificación de las fuentes de riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

Dicho proceso se llevó a cabo por medio de la técnica de análisis de procesos y utilizando como herramienta el diagrama de flujo, se analizaron los procesos de concesión crediticia de los créditos empresariales mayores, con el objeto de identificar los riesgos operacionales relevantes.

4.2.2.2 Evaluación de las fuentes del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

Luego de identificar los riesgos operacionales relevantes de los procesos analizados se clasificaron de acuerdo a las fuentes que los origina y el tipo de evento en que los mismos pueden materializarse; asimismo, se asignó una calificación de frecuencia (probabilidad de ocurrencia) y severidad, a través de una matriz (Véase Anexo I). Los criterios para clasificar y evaluar los riesgos operacionales identificados fueron los siguientes:

Criterios para clasificar los riesgos operacionales

Fuente:

1. Personas
2. Procesos internos
3. Sistemas
4. Eventos externos

Tipo de evento:

1. Fraude Interno
2. Fraude Externo
3. Relaciones laborales
4. Clientes, productos y prácticas empresariales
5. Daños a activos materiales
6. Incidencias del negocio y fallos en los sistemas
7. Gestión de procesos.

Criterios para evaluar los riesgos operacionales

Frecuencia:

Esta calificación estima la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales identificados, con base en criterios cualitativos:

Cuadro 11
Criterios cualitativos de la Frecuencia

Calificación	Significado
1	Casi nulo
2	Poco probable
3	Probable
4	Muy probable

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Severidad:

Esta calificación estima el posible impacto que tendría en la entidad la materialización de los riesgos operacionales identificados, con base en criterios cualitativos:

Cuadro 12
Criterios cualitativos de la Severidad

Calificación	Significado
1	Insignificante
2	Moderado
3	Significativo
4	Muy significativo

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Acorde a la calificación asignada a cada riesgo operacional identificado, clasificado y evaluado, se situaron en la matriz de riesgo inherente (Véase Anexo II), a efecto de determinar la calificación de riesgo compuesta, que resulta de la combinación de las variables de frecuencia y severidad. Esta matriz tiene como propósito identificar de manera gráfica los riesgos relevantes del proceso mediante la asignación de una calificación compuesta que resulta de multiplicar los factores de calificación individuales asignados a la frecuencia (probabilidad de ocurrencia) y a la severidad, descritos en el numeral anterior. Bajo este esquema gráfico, los riesgos más representativos se ubican en las zonas más oscuras de la matriz, es decir, a mayor intensidad en el color del cuadrante en que se ubica el riesgo, mayor la importancia estimada para el mismo.

4.2.2.3 Control del Riesgo Operacional

De acuerdo con los riesgos operacionales identificados, clasificados y evaluados, se confirma la efectividad e implementación de los controles internos asociados y se clasificó en la matriz correspondiente, (Véase el Anexo III). Para el efecto, considerar los criterios de evaluación siguientes:

Efectividad (Diseño)

Cuadro 13
Criterios cualitativos de la Efectividad (Diseño)

Calificación	Significado	Descripción
1	Fuerte	Los controles son adecuados en cuanto a su diseño.
2	Moderado	Los controles son adecuados; sin embargo, existen algunas debilidades.
3	Débil	Los controles no son de nivel aceptable.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Implementación

Cuadro 14
Criterios cualitativos de la Implementación

Calificación	Significado	Descripción
3	Alta	El control se aplica de la forma planeada, en cuanto a su periodicidad y dueños del control asignados.
2	Media	El control tiene algunas fallas en su aplicación, sin embargo, no representa mayores riesgos.
1	Baja	El control no se aplica en la forma planeada.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Acorde con la calificación asignada a los controles situados en la matriz de calificación compuesta (Véase Anexo IV), la cual tiene como objetivo identificar de manera gráfica la solidez de los controles evaluados y resulta de la combinación de los factores de efectividad e implementación descritos en el numeral anterior. La funcionalidad de esta matriz consiste en que los controles con menor solidez se situarán en las zonas más oscuras de la misma, en tanto que los mejor calificados se situarán en las zonas de mayor claridad; lo cual permite una rápida identificación de los aspectos que requieren de mayor atención.

De conformidad con la calificación compuesta de riesgo inherente obtenida en la matriz de riesgos del Anexo II y con la calificación compuesta de los controles determinada en la matriz del Anexo IV, consolide los riesgos operacionales netos (consideración del riesgo inherente y el efecto de la solidez de los controles) con base en la matriz de riesgo neto que se presenta en Anexo V. Esta matriz tiene como propósito presentar de forma gráfica los riesgos netos (luego de considerar los controles) más representativos de los procesos analizados.

4.2.3 Resultado de la Identificación, evaluación y control del riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor.

Como se detalló anteriormente se llevó a cabo un caso práctico donde se muestra la administración de los factores de riesgo operacional utilizado en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor en una entidad de la banca privada de Guatemala.

La entidad bancaria para identificar, evaluar, monitorear y controlar el riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor, tiene como política utilizar herramientas de evaluación como flujos de procesos, cuestionarios/encuestas y talleres de trabajo para el personal, adicionales matrices de riesgos y mapas de calor, con el objeto de contar con una representación gráfica de los riesgos evaluados.

Al realizar el caso práctico se determinó que a pesar de que existen políticas, normativos internos y sistemas para el análisis de crédito empresarial mayor, aún subsisten riesgos netos o residuales de la manera siguiente:

Riesgo Neto Alto: Los riesgos cuya gestión requiere de atención prioritaria son: riesgo de dudosa calidad y confiabilidad de la información financiera histórica y proyectada del solicitante, necesaria para el análisis crediticio y establecer su capacidad de pago; y, riesgo de información inexacta o imprecisa proporcionada por el solicitante.

Riesgo Neto Moderado: Los riesgos situados en esta categoría son: riesgo de tramitación de solicitudes de crédito con documentación y/o información incompleta u otros incumplimientos a las políticas de crédito del banco; riesgo de errores o deficiencias en la evaluación crediticia del analista de crédito; riesgo de omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de crédito; riesgo de omisiones o irregularidades en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito; riesgo de falta de firma en el documento de formalización por parte del representante legal de la entidad solicitante; y, riesgo derivado de la falta de envío de la documentación legal de los activos crediticios formalizados y desembolsados, a custodia en la bóveda de documentos.

El área de Administración de Riesgos de la entidad bancaria debe tomar en cuenta las siguientes propuestas para contrarrestar los efectos negativos de la falta de atención de los procesos, mecanismos, controles, políticas y manuales operativos que provocan un riesgo operacional dentro del análisis de crédito empresarial mayor.

- a. Fortalecer los conocimientos de los analistas de crédito; impartiendo capacitaciones periódicas y actualizadas, sobre análisis financiero y operativo, sectores económicos o de mercado y sus factores que inciden en la actualidad, y así enriquecer el análisis de las solicitudes de crédito empresarial mayor.
- b. Efectuar con frecuencia semanal el seguimiento de la consecución de los objetivos de calidad de riesgo con el fin de evaluar si han cumplido con lo requerido en normativos tanto internos como los estipulados por los entes reguladores.
- c. Debe existir comunicación entre los supervisores del área de análisis de crédito empresarial mayor, en sentido de unificar criterios al momento de autorizar una solicitud. Ya que esto repercute al momento de la valuación de activos crediticios al no coincidir la información.
- d. Promover que cada responsable de área retroalimente al equipo, al menos una vez al mes, sobre información relevante de casos valuados con problemas detectados por la Superintendencia de Bancos, con el fin de contrarrestar ese tipo de errores y realizar efectivamente los análisis de las solicitudes.

CONCLUSIONES

1. El riesgo operacional es un riesgo inherente en toda entidad bancaria, este puede originarse por factores internos, externos, humanos, tecnológicos y administrativos. Ante la inadecuada gestión del control en los procesos internos de evaluación, revisión y autorización de los créditos empresariales mayores, puede provocar resultados económicos negativos que afectan a la entidad siendo estas sanciones, multas y creación de reservas que impactan en el patrimonio.
2. En la entidad bancaria se presentan fallas en el proceso crediticio, tales como, incumplimiento al Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito, si el expediente es requerido por la Superintendencia de Bancos y no cuentan con toda la información, además si difiere el criterio de valuación brindado por la entidad, la sanción a la entidad bancaria será con la creación de reservas hasta por el 100% del monto del crédito, el cual tendrá un efecto financiero negativo.
3. Aun cuando la entidad bancaria cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos para el adecuado control del riesgo operacional, se debe considerar el constante crecimiento de los productos y servicios financieros, ya que dichos cambios provocan nuevos riesgos para las entidades bancarias.
4. El uso de la herramienta matriz de riesgos para la evaluación del riesgo operacional, proporciona una eficiente, adecuada y correcta forma para prevenir, monitorear, controlar y mitigar el mismo. Es importante también el uso de otras técnicas como el cuestionario, encuestas y talleres de trabajo para el personal, de tal manera que se pueda realizar un análisis integral del proceso completo, con la finalidad de optimizar los procesos establecidos, alcanzar los objetivos de la entidad y maximizar los beneficios (rentabilidad)

RECOMENDACIONES

1. Es importante el compromiso de todos los involucrados dentro de la organización, ya que se debe promover una cultura de constante cambio y mejora en los procesos de tal manera que se pueda mitigar el impacto de los factores que ocasionan el riesgo operacional y evitar cualquier tipo de sanción administrativa, económica e incluso daño de imagen.
2. Para prevenir el riesgo operacional en el análisis de crédito empresarial mayor, es necesario mejorar la ejecución de las actividades en el proceso de créditos, la entidad bancaria debe capacitar al personal para la mejora en procesos y análisis de las solicitudes, así evitar ser sancionados con creación de reservas.
3. Es necesario que la entidad bancaria revise, analice y actualice, políticas internas, manuales de procedimientos y proporcione herramientas que puedan capacitar a todo el personal, de tal modo que estén en condiciones de realizar sus actividades de manera eficaz y profesional.
4. Mejorar la frecuencia del control interno, que da soporte al trabajo realizado por los analistas de créditos de modo que se puedan detectar posibles fallos e inconsistencias en los expedientes e información que sirve de base para los créditos otorgados por la entidad bancaria.

BIBLIOGRAFÍA

Consultas de Libros

1. Ávila, J. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en empresas del sector real*. (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Javeriana.
2. Decreto No. 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Diario Oficial de Guatemala, Guatemala, 26 de septiembre 2012.
3. Decreto No. 17-2002. Ley Monetaria. Congreso de la República de Guatemala, Guatemala. Mayo 2002.
4. Deloitte. Presentación: Gestión Integral de Riesgos – Administración del Riesgo Operacional. México, D. F. 2006.
5. Junta Monetaria. Reglamento para la Administración Integral del Riesgo Operacional. Resolución JM-42016 y sus modificaciones. Guatemala. 2016.
6. Junta Monetaria. Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito. Resolución JM-93-2005. Guatemala. Mayo 2008.
7. Junta Monetaria. Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Resolución JM-150-2006. Guatemala. Febrero 2010.
8. Miguel, B. (2018). *El contador público y auditor como analista de riesgos en la elaboración de una base de datos sobre los eventos de Riesgo Operacional para determinar el capital requerido conforme al método AMA emitido por Basilea II, en un banco privado nacional*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

9. Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
10. Puac, R. (2017). *Análisis comparativo de modelos de evaluación financiera del riesgo operacional en la gestión del área de créditos, en el sistema financiero bancario en Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
11. Riesgos, G. N. (2019). EVALUACIÓN DE RIESGO PARA PRODUCTOS DERIVADOS. *Servivalores GNB*, 1.
12. Rodas, N. (2012) Fundamentos de los Modelos de Gestión de Riesgos. *Revista Visión Financiera, Superintendencia de Bancos. Edición No. 10, 03-18*.
13. Salinas, E. & Gaona, E. (2012). *Elaboración de un plan de mitigación de riesgo operativo aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito fasayñan Ltda. De la parroquia principal del cantón chordeleg de la provincia del Azuay* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, cuenca-Ecuador.
14. Villalba P. Ávila, J. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en empresas del sector real*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana.
15. Villalba P. (2014). *El Riesgo Operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato.

Consultas Electrónicas:

1. Alvarado, E. (2014). *Falta de regulación que obligue a los Bancos del Sistema guatemalteco a resolver a los usuarios sobre la falsedad de billetes nacionales y extranjero* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/89385.pdf>.
2. Figueroa, A. (2005). La Importancia del Manejo de Riesgos en las Instituciones Financieras. Recuperado: <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=2102&kdi>
3. Romero, I. (2019). El Sistema Financiero y El Desarrollo Económico. Banco de Guatemala. Recuperado de <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002&kdisc=si>
4. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Chile. Riesgo Operacional: Conceptos y Mediciones. Recuperado de https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_8511.pdf. Fecha de consulta: 22/025/2016.
5. Superintendencia de Bancos. Supervisión basada en riesgos. Guatemala. Recuperado de <http://www.sib.gob.gt/web/sib/sbr/enfoque/riesgos>. Fecha de Consulta: 20/08/2016.
6. Universidad Lasalle. Colombia. Estudio del Riesgo Operacional en el Sector Fiduciario, un Enfoque para Fiduciaria Bogotá S.A. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/11740/10011230.pdf?sequence=2>. Fecha de Consulta: 25/05/2016.

7. Villasuso, J. (2012). Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y De Formación del Profesorado. Método Científico. Recuperado de http://newton.cnice.mec.es/materiales_didacticos/mcientifico/index.htm.

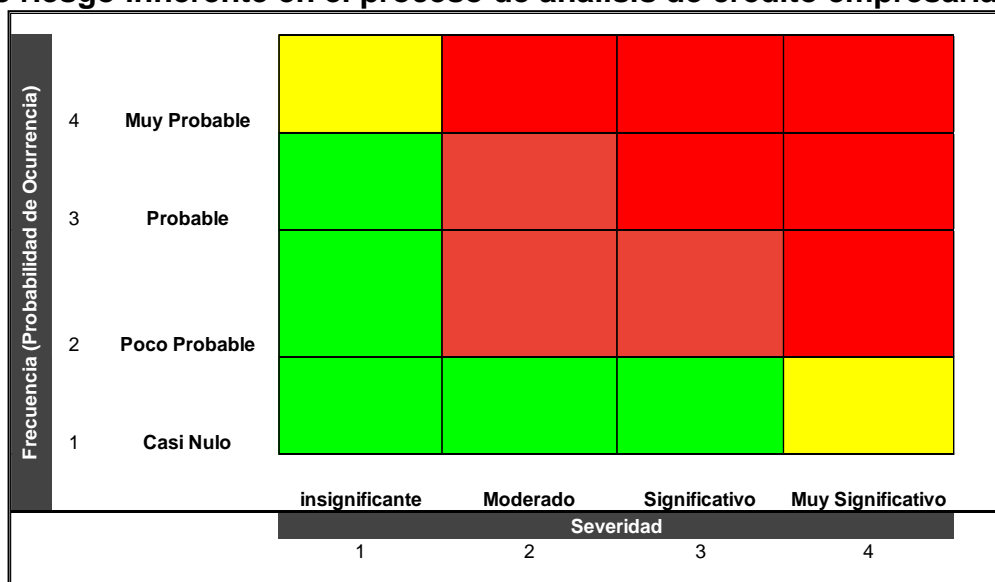
ANEXOS

Anexo I Matriz para la clasificación y evaluación de los riesgos operacionales identificados

No.	Riesgos	Clasificación		Evaluación		
		Fuente	Tipo de Evento	Frecuencia	Severidad	Riesgo Resultante

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Anexo II Mapa de riesgo inherente en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Nota:

De acuerdo con el peso determinado según la matriz contenida en el Anexo I, cada riesgo operacional se situará en la casilla donde se produzca la intersección de las calificaciones de frecuencia y severidad. Para efectos prácticos, únicamente se consignará el No. asignado a cada riesgo identificado.

Riesgo Identificado

	Muy Alto
	Alto
	Moderado
	Bajo

Anexo III
Matriz para la evaluación del control del riesgo operacional
Proceso de análisis de crédito empresarial mayor

No. Del Riesgo	Riesgos	Riesgo Resultante	Control		Efectividad	Implementación
			Código	Descripción		

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Anexo IV
Matriz para la calificación compuesta del control del riesgo operacional
en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.

Efectividad (diseño)	3	Fuerte			
	2	Moderada			
	1	Débil			
			Baja	Media	Alta
			Implementación		
			1	2	3

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

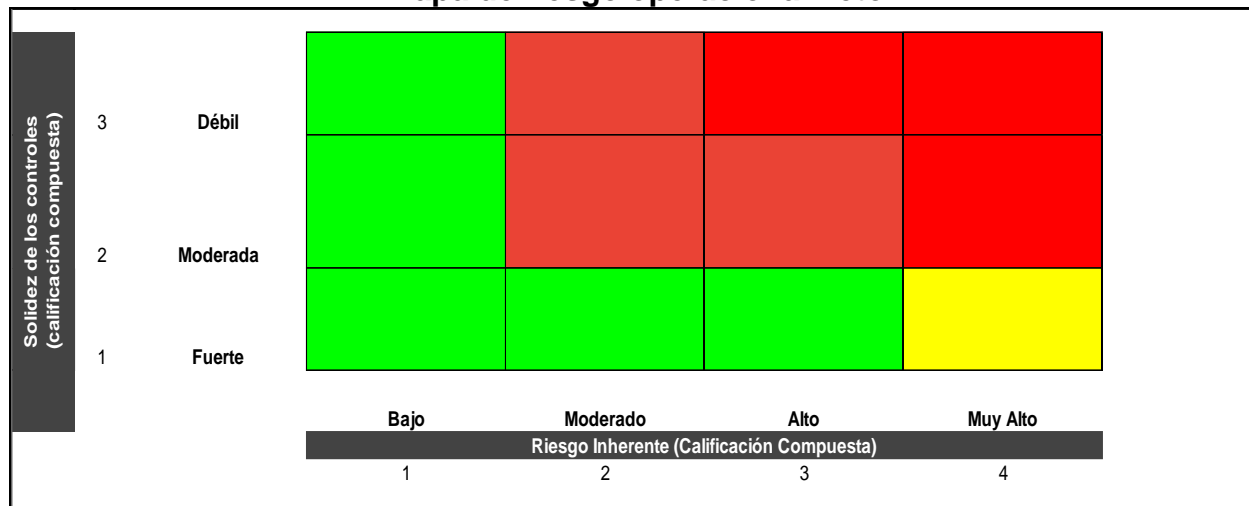
Nota:

De acuerdo con las calificaciones asignadas según la matriz contenida en el Anexo III, cada control se situará en la casilla donde se produzca la intersección de las calificaciones de efectividad e implementación. Para efectos prácticos, únicamente se consignará el código asignado a cada riesgo identificado.

Solidez de los controles (calificación compuesta)

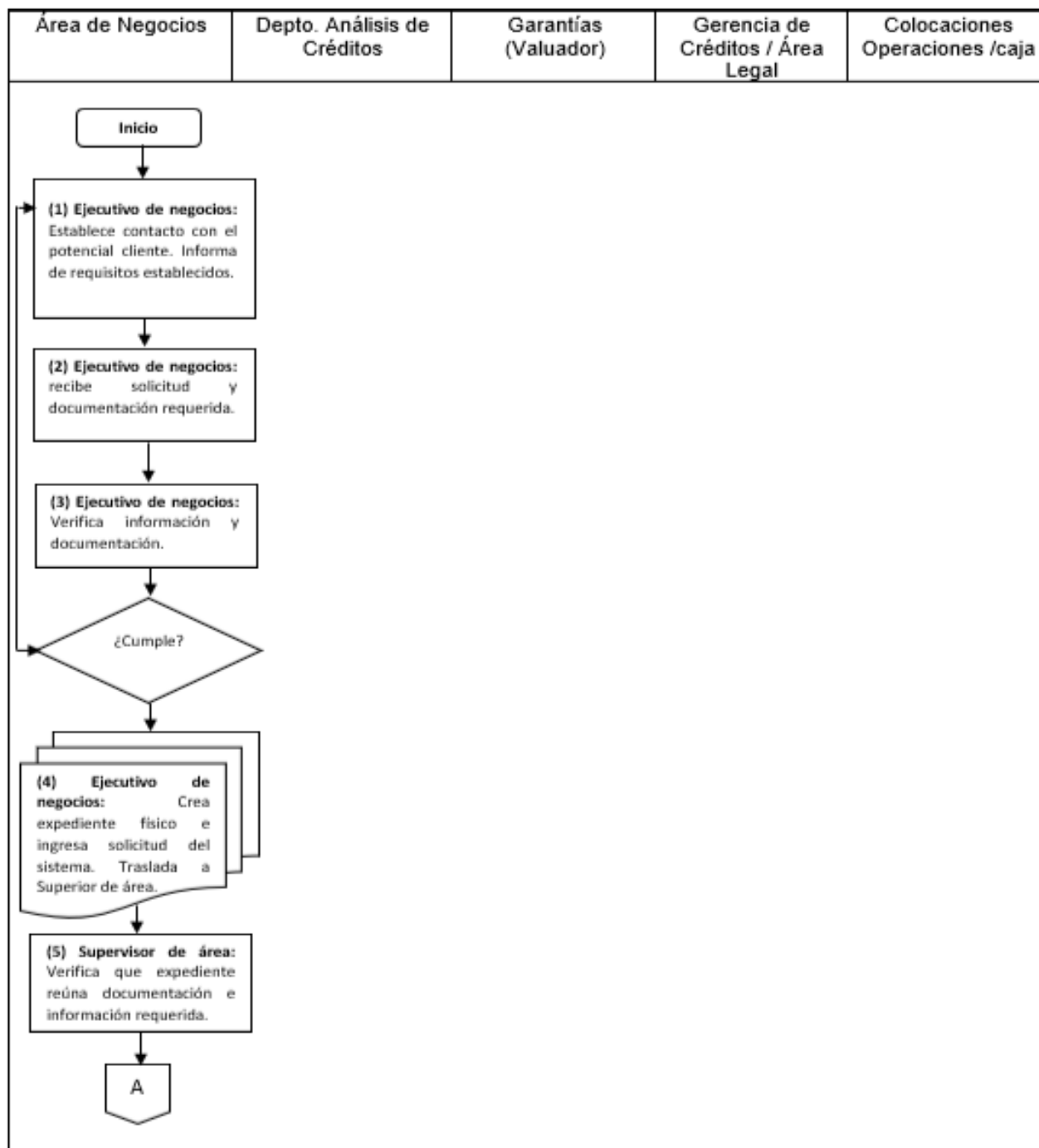
	Control débil
	Control Moderado (necesita mejorar)
	Control Fuerte

Anexo V Mapa de riesgo operacional neto

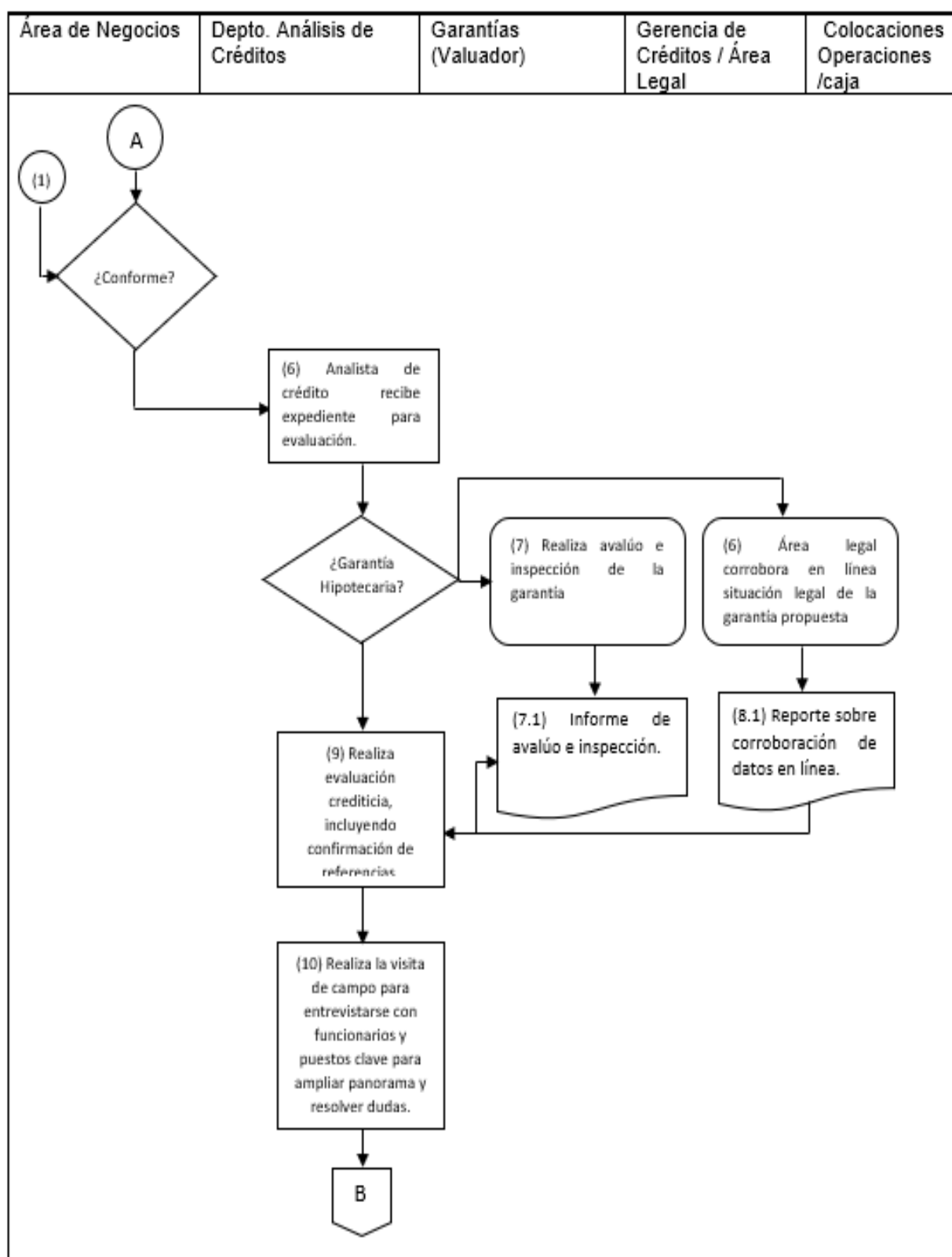


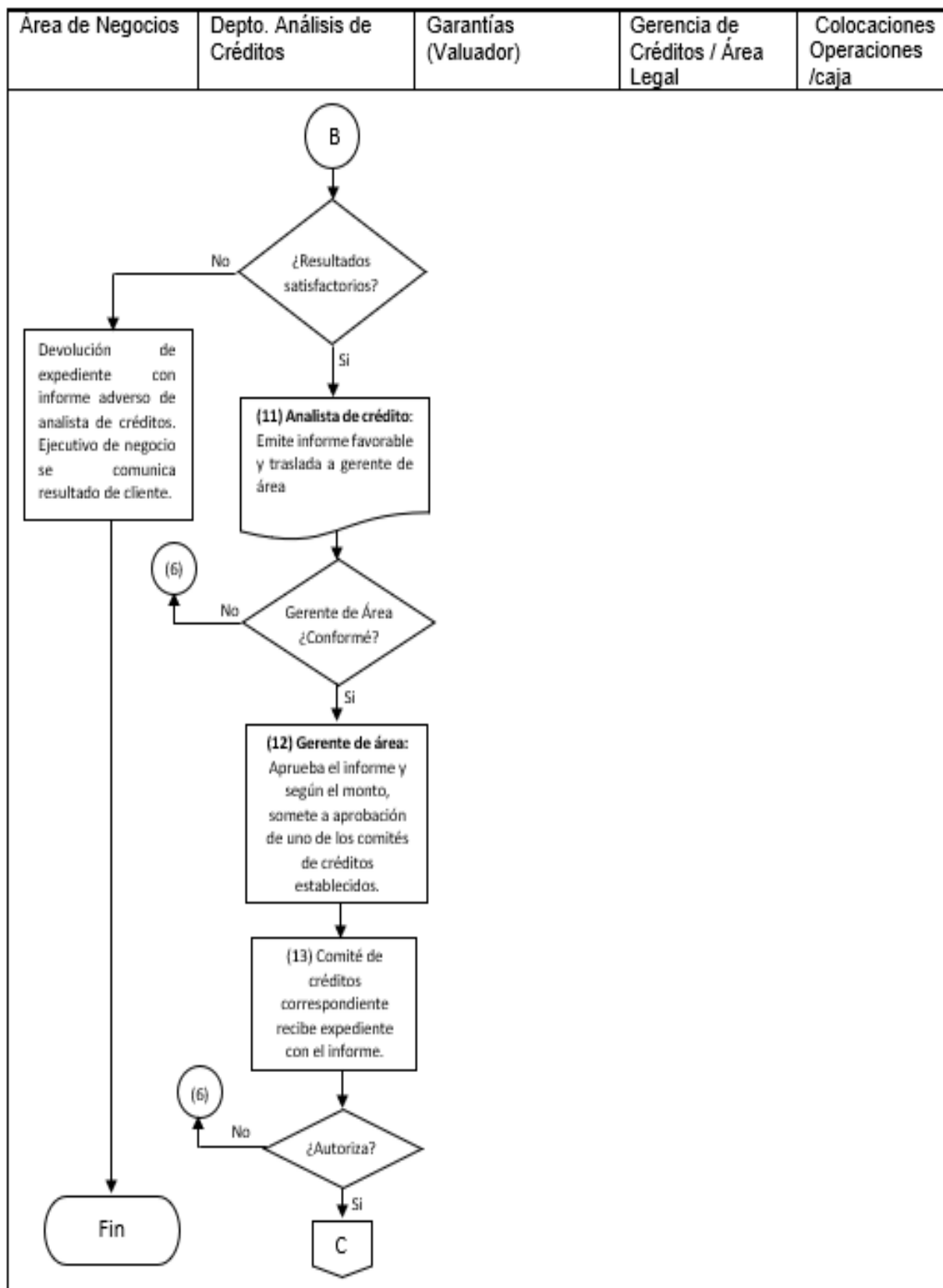
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

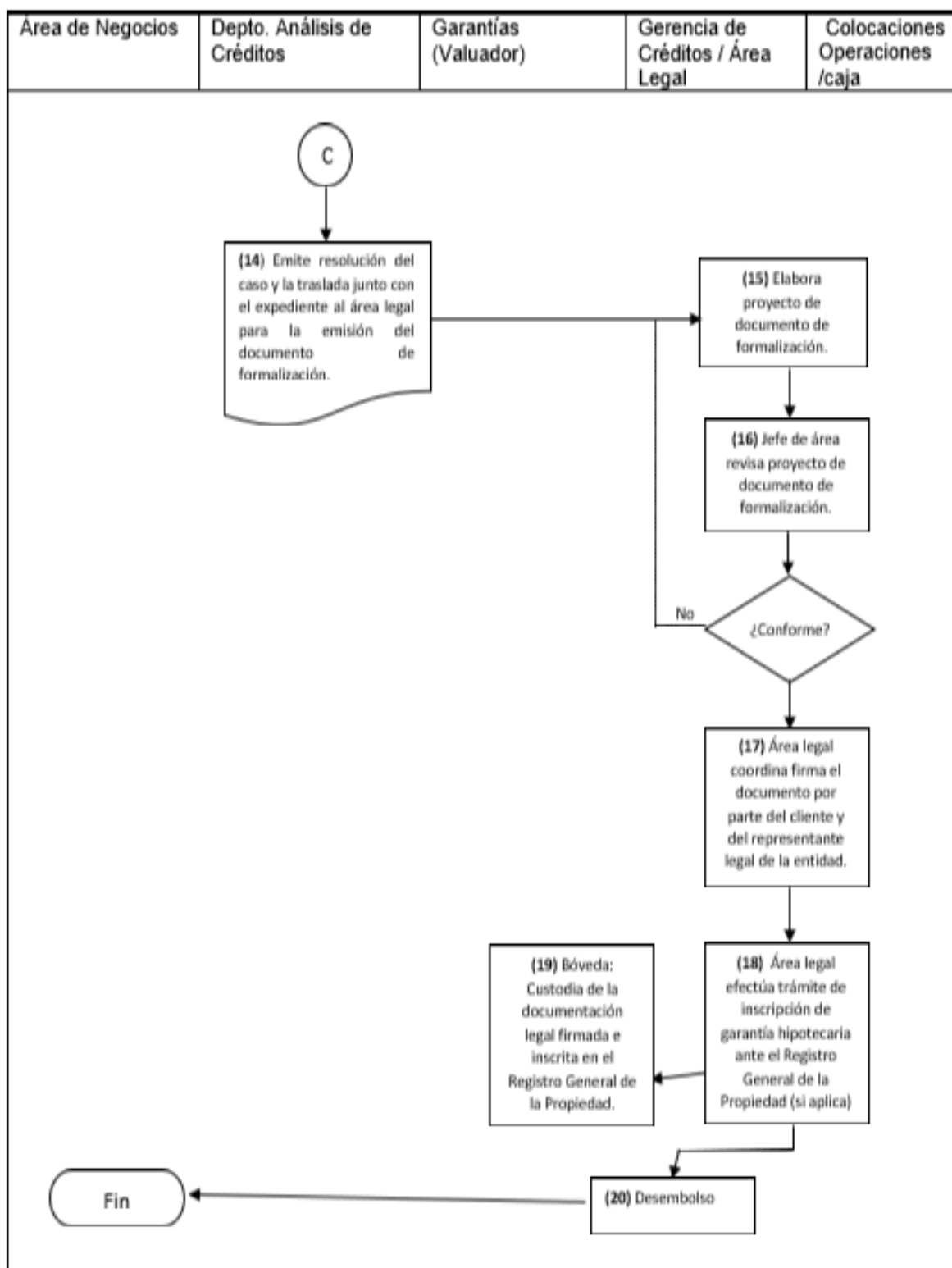
Anexo VI
Diagrama de flujo del proceso de análisis de crédito empresarial mayor²



² **Proceso 1:** Por medio de la técnica de análisis de procesos y utilizando como herramienta el diagrama de flujo, se analizó el proceso de análisis de crédito empresarial mayor, con el objeto de identificar los riesgos operacionales relevantes.







Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Anexo VII
MATRIZ PARA LA CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES.³

Matriz para la clasificación y evaluación de los riesgos operacionales identificados en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.

No.	Riesgos	Clasificación		Evaluación		
		Fuente	Tipo de Evento	Frecuencia	Severidad	Riesgo Resultante
CM1	Información incorrecta al cliente por falta de conocimientos del	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM2	Transmisión Intencionada de información al cliente por parte del ejecutivo de negocios	Personas	Fraude Interno	2	2	4
CM3	Documentación incompleta en la solicitud del cliente	Procesos	Clientes	3	2	6
CM4	Información imprecisa o inexacta presentada por el cliente	Procesos	Fraude Externo	3	3	9
CM5	Revisión inapropiada de solicitud y documentación solicitada por parte de ejecutivo de negocios	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4

³ **Proceso 2:** Luego de identificar los riesgos operacionales relevantes de los procesos analizados se clasificaron de acuerdo a las fuentes que los origina y el tipo de evento en que los mismos pueden materializarse; asimismo se evaluó asignando una calificación de frecuencia (probabilidad de ocurrencia) y severidad.

CM6	Trámite deliberado de solicitudes de crédito por parte de ejecutivos de negocios con información y/o documentación incompleta o incumplimientos a las políticas internas de crédito	Personas	Fraude Interno	2	3	6
CM7	Ingreso de datos incorrectos a los sistemas de información por parte de ejecutivo de negocios	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM8	Errores, omisiones o irregularidades en la revisión de la solicitud de crédito y documentación por parte del supervisor de área de negocios	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM9	Riesgo relativo a la calidad y confiabilidad de la información financiera histórica y proyectada del solicitante, necesaria para el análisis crediticio y establecer su capacidad de pago.	Procesos	Clientes	3	4	12
CM10	Irregularidades en la garantía hipotecaria (cuando aplica)	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6
CM11	Errores, omisiones o irregularidades en el avalúo e inspección de la garantía hipotecaria (Cuando aplica)	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6
CM12	Errores o deficiencias en la evaluación del analista de crédito	Personas	Gestión de Procesos	2	3	6
CM13	Omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de crédito	Personas	Fraude Interno	2	3	6
CM14	Omisión de la confirmación de referencias bancarias y comerciales por parte de analista de crédito.	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM15	Omisiones o irregularidades en la visita de campo por parte del analista de crédito.	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4

CM16	Errores o deficiencias en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM17	Omisiones o irregularidades en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito.	Personas	Fraude Interno	2	3	6
CM18	Omisiones o irregularidades en la aprobación del Gerente de área de análisis de crédito	Personas	Fraude Interno	1	3	3
CM19	Conflicto de intereses en el comité de riesgos	Personas	Gestión de Procesos	2	2	4
CM20	Documentación legal de formalización con errores o irregularidades	Procesos	Gestión de Procesos	2	2	4
CM21	Falta de firma en el documento de formalización por parte del representante legal del cliente	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6
CM22	Falta de firma en el documento de formalización por parte del representante legal del banco	Procesos	Gestión de Procesos	1	2	2
CM23	Falta de envío de la documentación legal de los activos crediticios formalizados y desembolsados, a custodia de la bóveda	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6
CM24	Omisión de la inscripción de la garantía en el Registro General de la Propiedad (si aplica)	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6
CM25	Desembolso con expediente incompleto	Procesos	Gestión de Procesos	2	3	6

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Manual de Administración de Riesgos, 2019.

Anexo VIII

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE EN EL PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO⁴

		Matriz de Riesgo Inherente en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.				
Frecuencia (Probabilidad de Ocurrencia)	4	Muy Probable				
	3	Probable	(3) CM18	(6) CM3	(9) CM4	(12) CM9
	2	Poco Probable	(2) CM22	(4) CM1, CM2, CM5, CM7, CM8, CM14, CM15, CM16, CM19, CM20	(6) CM6, CM10, CM11, CM12, CM13, CM17, CM21, CM23, CM24, CM25	
	1	Casi Nulo				
			insignificante	Moderado	Significativo	Muy Significativo
			Severidad			
			1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión:

	Muy Alto
	Alto
	Moderado
	Bajo

En el caso del proceso de análisis de crédito empresarial mayor, derivado de la identificación y evaluación de los riesgos operacionales inherentes, se determinó que

⁴ **Procedimiento No. 3:** De acuerdo a la calificación asignada a cada riesgo operacional identificado, clasificado y evaluado, se ubicaron en la matriz de riesgo inherente a efecto de determinar la calificación de riesgo compuesta, que resulta de la combinación de las variables de frecuencia y severidad.

los principales (calificación “muy alto”) son los relacionados con la calidad y confiabilidad de la información financiera histórica y proyectada del solicitante, necesaria para el análisis crediticio y establecer su capacidad de pago; así como, el riesgo de información inexacta o imprecisa proporcionada por el solicitante.

Adicional, los riesgos inherentes que obtuvieron una calificación “Alta” se refieren a la tramitación de solicitudes de crédito con documentación y/o información incompleta o incumplimientos a las políticas de crédito; irregularidades en la potencial garantía hipotecaria (cuando aplica); errores, omisiones o irregularidades en el avalúo e inspección de la potencial garantía hipotecaria (cuando aplica); errores o deficiencias en la evaluación crediticia del analista de crédito; omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de crédito; omisiones o irregularidades en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito; falta de firma en el documento de formalización por parte del representante legal de la entidad solicitante; omisión de la inscripción de la garantía hipotecaria en el Registro General de la Propiedad (cuando aplica); falta de envío de la documentación legal de los activos crediticios formalizados y desembolsados, a custodia en la bóveda; y, consecuencia de uno o más de los factores antes señalados, el desembolso de créditos con documentación o información incompleta.

Anexo IX

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL DEL RIESGO OPERACIONAL⁵

Matriz para la evaluación del control del riesgo operacional Proceso de análisis de crédito empresarial mayor						
No. Del Riesgo	Riesgos	Riesgo Resultante	Control		Efectividad	Implementación
			Código	Descripción		
CM9	Riesgo relativo a la calidad y confiabilidad de la información financiera histórica y proyectada del solicitante, necesaria para el análisis crediticio y establecer su capacidad de pago.	12	CEM1	Confirmaciones bancarias y comerciales	2	3
			CEM2	Procedimientos de visita de campo	2	2
			CEM3	Procedimientos analíticos (comportamiento, comparación con pares, industria, etc.)	3	2
CM4	Información imprecisa o inexacta presentada por el cliente	9	CEM1	Confirmaciones bancarias y comerciales	2	3
CM3	Documentación incompleta en la solicitud del cliente	6	CEM1	Confirmaciones bancarias y comerciales	2	3
CM6	Trámite deliberado de solicitudes de crédito por parte de ejecutivos de negocios con información y/o documentación incompleta o incumplimientos a las políticas internas de crédito	6	CEM4	Revisión del supervisor de área de negocios	3	3
CM10	Irregularidades en la garantía hipotecaria (cuando aplica)	6	CEM5	Confirmación en línea en el Registro General de la Propiedad	3	3
CM11	Errores, omisiones o irregularidades en el avalúo e inspección de la garantía hipotecaria (Cuando aplica)	6	CEM6	Procedimientos internos para validar la razonabilidad del avalúo presentado	2	3
CM12	Errores o deficiencias en la evaluación del analista de crédito	6	CEM7	Procedimientos de revisión por parte del jefe de análisis de crédito	2	3

⁵ **Proceso 4:** Conforme a los riesgos operacionales identificados, clasificados y evaluados, se evaluó la efectividad e implementación de los controles internos asociados y se clasificaron en la matriz correspondiente.

CM13	Omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de crédito	6	CEM7	Revisión del jefe de análisis de crédito previo a su autorización	2	3
CM17	Omisiones o irregularidades en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito.	6	CEM7	Revisión del jefe de análisis de crédito	2	3
CM21	Falta de firma en el documento de formalización por parte del representante legal del cliente	6	CEM8	Verificación del área legal	3	2
CM23	Falta de envío de la documentación legal a custodia de la bóveda	6	CEM9	Reporte semanal de bóveda a Gerencia de Créditos	2	2
CM24	Omisión de la inscripción de la garantía en el Registro General de la Propiedad (si aplica)	6	CEM10	Verificación del expediente por parte del área legal previo al desembolso	3	3
CM25	Desembolso con expediente incompleto	6	CEM11	Verificación integral del expediente por parte de un supervisor de créditos previo desembolso	3	2

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Anexo X
MATRIZ PARA LA CALIFICACIÓN COMPUESTA DEL CONTROL DEL RIESGO OPERACIONAL EN EL PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL MAYOR.⁶

		Matriz para la calificación compuesta del control del riesgo operacional en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.		
Efectividad (diseño)	3 Fuerte		(6) CEM3, CEM8, CEM11	(9) CEM4, CEM5, CEM10
	2 Moderada		(4) CEM2, CEM9	(6) CEM1, CEM6, CEM7
	1 Débil			
		Baja	Media	Alta
		Implementación		
		1	2	3

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Nota:

De acuerdo con las calificaciones asignadas, cada control se situará en la casilla donde se produjo la intersección de las calificaciones de efectividad e implementación. Para efectos prácticos, únicamente se consignó el código asignado a cada riesgo identificado.

Solidez de los controles (calificación compuesta)

	Control débil
	Control Moderado (necesita mejorar)
	Control Fuerte

⁶ **Proceso 5:** Acorde con la calificación asignada a los controles, se detallaron en la matriz de calificación compuesta.

Conclusión:

Derivado de la evaluación de los controles relacionados con los riesgos operacionales identificados y evaluados se determinaron varios controles con calificación moderada que necesitan fortalecerse, bien sea por su efectividad o por su grado de implementación u observancia, siendo los relativos a la visita de campo a la entidad solicitante por parte del analista de crédito; los procedimientos analíticos sobre información financiera del solicitante; confirmaciones bancarias y comerciales; los procedimientos de revisión por parte de la jefatura del área de análisis de crédito; la verificación en línea de la potencial garantía por parte del área legal; el reporte semanal del área de bóveda sobre la custodia de documentación legal de créditos; y, la verificación integral del expediente de crédito por un supervisor del área de créditos.

Anexo XI

MATRIZ DE RIESGO OPERACIONAL NETO EN EL PROCESO DE ANÁLISIS DE CREDITO EMPRESARIAL MAYOR.⁷

		Matriz de riesgo operacional neto en el proceso de análisis de crédito empresarial mayor.			
Solidez de los controles (calificación compuesta)	3 Débil				
	2 Moderada			CM3, CM11, CM12 CM13, CM17, CM21 CM23, CM25	CM9 CM4
	1 Fuerte			CM6, CM10, CM24	
		Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
		Riesgo Inherente (Calificación Compuesta)			
		1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de manuales administrativos del Banco Jeans, S.A.

Calificación Compuesta

	Riesgos que requieren un nivel de atención prioritario.
	Riesgos que requieren un nivel de atención moderado.
	Riesgos que requieren un nivel de atención bajo.

Conclusión:

En el caso del proceso de análisis de crédito empresarial mayor, derivado de la identificación y evaluación de los riesgos operacionales y los controles respectivos, se determinó que luego de considerar los controles, subsisten riesgos (netos) que precisan de atención prioritaria, siendo estos el riesgo relativo a la calidad y confiabilidad de la

⁷ **Proceso No. 6:** De conformidad con la calificación compuesta de riesgo inherente obtenida en la matriz de riesgos respectiva y con la calificación compuesta de los controles internos, se consolidan los riesgos operacionales netos (riesgo inherente y solidez de los controles) con base en la matriz de riesgo neto.

información financiera histórica y proyectada del solicitante, necesaria para el análisis crediticio y establecer su capacidad de pago; y, el riesgo de información inexacta o imprecisa proporcionada por el solicitante.

Adicional, se estableció que luego de considerar los controles, otros riesgos inherentes calificados como altos mejoraron su perfil a un nivel moderado, siendo estos los relacionados con la tramitación de solicitudes de crédito con documentación y/o información incompleta o incumplimientos a las políticas de crédito del banco; errores o deficiencias en la evaluación crediticia del analista de crédito; omisiones o irregularidades en la evaluación del analista de crédito; omisiones o irregularidades en la elaboración del informe de evaluación por parte del analista de crédito; falta de firma en el documento de

formalización por parte del representante legal de la entidad solicitante; falta de envío de la documentación legal de los activos crediticios formalizados y desembolsados, a custodia en la bóveda; y, consecuencia de uno o más de los factores antes señalados, el desembolso de créditos con documentación o información incompleta.

ÍNDICE DE CUADROS

1. Monto mínimo fijo autorizado por la superintendencia de bancos.....	10
2. Sistema Financiero Nacional.....	12
3. Categorías de clasificación.....	36
4. Clasificación de reserva.....	37
5. Balance General (Condensado)	45
6. Integración de cartera de créditos	46
7. Estado de Resultados (Condensado)	47
8. Ejemplos de valuación de activos crediticios.....	48
9. Ejemplo 1, Efecto financiero en mala valuación de activos crediticios	49
10. Ejemplo 2, Efecto Financiero en mala valuación de activos crediticios	50
11. Criterios cualitativos de la frecuencia	53
12. Criterios cualitativos de la severidad	53
13. Criterios cualitativos de la efectividad (Diseño)	54
14. Criterios cualitativos de la implementación.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Matriz de riesgo operacional.....	32
2. Organigrama Ban Jeans, S.A.	44