



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA, MENCIÓN FINANZAS

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

Tema:

**“INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2009”**

Previo la obtención del Título de Ingeniera en Economía, Mención Finanzas

**AUTORA: NORMA ELIZABETH PANTOJA CADENA
ASESOR: ING PEDRO HERRERA**

Ibarra, Julio 2011

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar cuál es el nivel de incidencia del riesgo operativo en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra. De esta manera se comienza por la revisión antecedentes, objetivos y preguntas de investigación siendo el fuerte de este proyecto la formulación del problema. Adicionalmente se presenta toda la fundamentación teórica que sustenta la investigación, con la respectiva identificación de variables. Luego se identifica la metodología a utilizarse, en la cual se determina la población partiendo de la unidad de análisis y la muestra con la cual se trabajó para la obtención de los resultados. Se determinó como población a los gerentes, jefes departamentales, empleados y clientes, de los cuales para obtener la muestra de los mismos se aplicó la técnica del censo, obteniendo como resultado 27 gerentes, 43 jefes departamentales, 152 empleados y para los clientes se tomó como referencia la población económicamente activa de la ciudad de Ibarra según el censo realizado en el año 2001, obteniendo 381 respectivamente. Actualmente en la ciudad laboran 27 instituciones financieras lo cual representa un incremento elevado de las mismas, esto se da debido a que se considera que en la ciudad, existe un nivel de riesgo bajo en referencia al lavado de activos. La investigación se logró realizar mediante los instrumentos de investigación como son: la encuesta, la entrevista y la observación, una vez aplicados estos instrumentos a la muestra previamente determinada se obtuvo el siguiente resultado: existe un número muy elevado de Cooperativas de ahorro y crédito seguido de Bancos y por último en la ciudad solo funcionan 2 Mutualistas y 1 Corporación Financiera. El riesgo operativo tiene un nivel de incidencia directo con la calidad del servicio, siendo además el generador de grandes pérdidas económicas para la entidad. Las variables como: administración, estructura organizativa, desastres naturales y tecnología se vinculan directamente con el riesgo operativo es decir, para mitigar el riesgo operativo se debe analizar todos los ámbitos que se pueden evidenciar en la operatividad de la institución, para de esta manera determinar los respectivos planes de contingencia y medidas de control, que disminuyan el impacto generado por la presencia del riesgo operativo.

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation was carried out with the purpose of determining which the level of incidence of the operative risk is in the quality of the service of the financial institutions of the city of Ibarra. This way you begin with the revision antecedents, objectives and investigation questions being the strong of this project the formulation of the problem. Additionally the whole theoretical foundation is presented that sustains the investigation, with the respective identification of variables. Then the methodology is identified to be used, in which the population is determined leaving of the analysis unit and the sample with which one worked for the obtaining of the results. It was determined as population to the managers, departmental bosses, employees and clients, of which was applied to obtain the sample of the same ones the technique of the census, obtaining 27 managers as a result, 43 departmental bosses, 152 employees and for the clients he/she took like reference the economically active population of the city of Ibarra according to the census carried out in the year 2001, obtaining 381 respectively. At the moment in the city they work 27 financial institutions that which represents a high increment of the same ones, this is given because it is considered that in the city, a level of low risk exists in reference to the laundry of active. The investigation was possible to carry out by means of the investigation instruments like they are: the survey, the interview and the observation, once applied these instruments to the previously certain sample the following result was obtained: a very high number exists of Cooperative of saving and credit followed by Banks and lastly in the alone city 2 work Mutual and 1 Financial Corporation. The operative risk has a direct level of incidence with the quality of the service, being also the generator of big economic losses for the entity. The variables as: administration, structures organizational, natural disasters and technology are linked directly that is to say with the operative risk, to mitigate the operative risk it should be analyzed all the environments that can be evidenced in the operability of the institution, for this way to determine the respective contingency plans and control measures that diminish the impact generated by the presence of the operative risk.

AUTORÍA

Yo, NORMA ELIZABETH PANTOJA CADENA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100300425-4, declaro bajo juramento que el presente trabajo aquí descrito **“INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2009”** es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi exclusiva responsabilidad, no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; además he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma-----

Nombre: Norma Pantoja C

C.C. N°: 100300425-4

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Carrera de Economía Mención Finanzas de la Universidad Técnica del Norte: NORMA ELIZABETH PANTOJA CADENA, para optar por el Título de INGENIERA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS, cuyo título es **“INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2009”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra a losdías del mes de de 2011

Firma

Ing. Pedro Herrera

C.C N°:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, NORMA ELIZABETH PANTOJA CADENA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003004254-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2009”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN ECONOMÍA, MENCIÓN FINANZAS en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma.....

Nombre: Norma Pantoja C.

C.C. N°: 100300425-4

Ibarra, a losdías del mes de de 2011



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003004254-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PANTOJA CADENA NORMA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	RÍO CHINCHIPE 5-11 Y RÍO CHIMBO		
EMAIL:	normacat1988@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062954403	TELÉFONO MÓVIL:	091189523

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2009”
AUTORA:	NORMA ELIZABETH PANTOJA CADENA
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN ECONOMÍA, MENCIÓN FINANZAS
ASESOR / DIRECTOR	ING. PEDRO HERRERA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, PANTOJA CADENA NORMA ELIZABETH, con cédula de ciudadanía N° 100300425-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a losdías del mes de de 2011

AUTORA:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

(Firma).....

Nombre: Norma Pantoja C.

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

C.C: 100300425-4

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario.....

DEDICATORIA

En primer lugar dedico a Dios que me ha guiado por el camino del bien y me ha otorgado la sabiduría para culminar mi carrera profesional.

A mi madre Sra. Luisa Cadena quien me ha apoyado siempre y me ha inculcado valores para ser una mejor persona.

A mis hermanos: Patricia, Lorena, Marlon y Vladimir por darme su apoyo incondicional para salir adelante.

*Con Mucho Cariño
Norma Pantoja Cadena*

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me ha acompañado siempre y me ha otorgado el don de la salud.

A mi madre por el gran sacrificio que ha hecho para educarme, por ser mi confidente, mi amiga incondicional con quien he compartido todas mis alegrías y tristezas.

A mis hermanos: por ser tan unidos y cariñosos, son ellos mi fortaleza y mi alegría.

A la Universidad Técnica del Norte por la apertura de ingreso que me otorgó.

Y a mis catedráticos por compartir sus conocimientos y formarme como profesional.

Norma Pantoja Cadena

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
CESIÓN DE DERECHOS.....	vi
AUTORIZACIÓN.....	vii
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE.....	xii
CUADROS.....	xix
GRÁFICOS.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	21

CAPÍTULO I

1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.1 Planteamiento del problema.....	23
1.1.1 Antecedentes del problema.....	23
1.1.2 Situación actual del problema.....	24
1.1.3 Prospectiva del problema.....	24
1.2 Formulación del problema.....	24
1.3 Objetivos de la investigación.....	25
1.3.1 Objetivo general.....	25
1.3.2 Objetivos específicos.....	25

1.4 Justificación o importancia.....	26
1.5 Viabilidad.....	27

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Fundamentación teórica.....	28
2.1.1 INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	28
2.1.1.1 Concepto.....	28
2.1.1.2 Importancia.....	29
2.1.1.3 Entidades controladas.....	29
2.1.1.4 Entidades no controladas.....	30
2.1.1.5 Comité de Basilea.....	30
2.1.2 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.....	30
2.1.2.1 Instituciones financieras.....	31
a) Definición.....	31
2.1.2.2 Tipos de instituciones financieras.....	31
a) Instituciones financieras privadas.....	31
b) Instituciones de servicios financieros.....	32
c) Instituciones de servicios auxiliares.....	32
d) Instituciones financieras públicas.....	33
2.1.2.3 Clasificación de instituciones financieras controladas.....	33
a) Bancos.....	33
b) Sociedades financieras.....	33
c) Mutualistas.....	34
d) Cooperativas de ahorro y crédito.....	34
2.1.2.4 Organismos de control de las instituciones que intermedian.....	34

a) Superintendencia de Bancos y Seguros.....	34
b) Banco Central del Ecuador.....	35
c) Ministerio de Inclusión Económica y Social.....	35
d) Junta Bancaria.....	36
2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	36
2.1.3.1 Productos.....	36
a) Productos de captación u operaciones pasivas.....	36
a.1 Vías de captación.....	36
a.1.1 Ahorro.....	37
a.1.2 Vía interbancaria.....	37
a.1.3 Vía títulos y valores.....	37
b) Productos de colocación u operaciones activas.....	38
b.1 Tipos de créditos.....	38
b.1.1 Crédito hipotecario.....	38
b.1.2 Crédito quirografario.....	38
b.1.3 Crédito prendario.....	39
b.1.4 Crédito comercial.....	39
b.1.5 Crédito de vivienda.....	39
b.1.6 Crédito de consumo.....	40
b.1.7 Crédito de microempresa.....	40
b.1.8 Carta de crédito.....	40
b.1.9 Garantía bancaria.....	41
b.1.10 Tarjeta de crédito.....	41
b.1.11 Factoring.....	41
2.1.3.2 Servicios.....	42
a) Servicios con costo.....	42

b) Servicios sin costo.....	42
2.1.4 BALCÓN DE SERVICIOS.....	43
2.1.4.1 Información.....	43
2.1.4.2 Apertura de cuentas.....	43
2.1.4.3 Cierre de cuentas.....	44
2.1.4.4 Tarjetas de débito.....	44
2.1.4.5 Chequeras.....	44
2.1.5 CALIDAD DEL SERVICIO.....	45
2.1.5.1 Definición.....	45
2.1.5.2 Normas de calidad.....	45
2.1.5.3 Departamento de atención al cliente.....	46
a) Estructura.....	46
b) Quejas.....	46
c) Reclamos.....	47
d) Sugerencias.....	47
e) Base legal de la Superintendencia de Bancos y Seguros.....	47
2.1.5.4 Parámetros de medición.....	48
2.1.5.5 Sistemas de evaluación.....	49
2.1.5.6 Diseño de estrategia.....	49
2.1.5.7 Diseño de sistemas para atención al cliente.....	49
2.1.5.8 Diseño de políticas y procedimientos para atención al cliente.....	50
2.1.5.9 Gestión de la calidad del servicio.....	50
2.1.5.10 Matriz de riesgos en la atención al cliente.....	50
a) Riesgo.....	50
b) Factor de riesgo.....	51
d) Probabilidad de ocurrencia.....	51

c) Causas.....	51
e) Impacto.....	52
2.1.6 RIESGO OPERATIVO.....	52
2.1.6.1 Definición.....	52
2.1.6.2 Importancia.....	52
2.1.6.3 Cadena de valor.....	53
a) Identificación.....	53
b) Análisis.....	53
c) Evaluación.....	54
d) Monitoreo.....	54
2.1.6.4 Factores del riesgo operativo.....	54
a) Procesos.....	54
1 Procesos gobernantes o estratégicos.....	55
2 Procesos productivos, fundamentales u operativos.....	55
3 Procesos habilitante de soporte o apoyo.....	56
b) Personas.....	56
1 Procesos de incorporación.....	57
2 Procesos de permanencia.....	57
3 Procesos de desvinculación.....	57
c) Fallos en los sistemas.....	58
d) Eventos externos.....	58
2.1.6.5 Tipos de eventos.....	59
a) Fraude interno.....	59
b) Fraude externo.....	60
c) Daños en activos físicos.....	60

2.2 Posicionamiento personal.....	60
2.3 Preguntas de investigación.....	62
2.4 Definiciones conceptuales y operacionales.....	63
2.4.1 Definiciones conceptuales.....	63
2.4.2 Definiciones operacionales.....	64

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA.....	67
3.1 Diseño y tipo de investigación.....	67
3.2 Población y muestra.....	67
3.2.1 Población.....	67
3.2.2 Muestra.....	67
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	70
3.4 Análisis de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	70
3.5 Procesamiento para la recolección de datos.....	71

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	72
4.1 Presentación e interpretación de resultados.....	72
4.2 Discusión de resultados.....	109

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA.....	113
5.1 Introducción.....	113
5.2 Propósitos.....	115
5.3 Estructura de la propuesta.....	115

5.4 Desarrollo de componentes.....	116
5.5 Evaluación en función de las metas propuestas.....	133
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	134
CONCLUSIONES.....	134
RECOMENDACIONES.....	135
SECCIÓN DE REFERENCIAS.....	136
ANEXOS.....	142
ANEXO “A” Encuesta a los jefes departamentales.....	143
ANEXO “B” Encuesta a los empleados.....	145
ANEXO “C” Encuesta a los clientes.....	147
ANEXO “D” Entrevista.....	149
ANEXO “E” Listado de instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.....	150
ANEXO “F” Oficio para las Instituciones Financieras.....	151

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Riesgo operativo.....	72
Cuadro 2. Presencia del riesgo operativo.....	73
Cuadro 3. Presencia anual de un incidente operativo.....	74
Cuadro 4. Administración.....	75
Cuadro 5. Estructura organizacional.....	76
Cuadro 6. Medidas para el riesgo operativo.....	77
Cuadro 7. Desastres naturales.....	78
Cuadro 8. Eficiencia.....	79
Cuadro 9. Tecnología.....	80
Cuadro 10. Riesgo operativo y la calidad del servicio.....	81
Cuadro 11. Conocimiento del riesgo operativo.....	82
Cuadro 12. Riesgo operativo y la economía.....	83
Cuadro 13. Administración y riesgo operativo.....	84
Cuadro 14. Estructura organizacional y riesgo operativo.....	85
Cuadro 15. Calidad del servicio.....	86
Cuadro 16. Desastres naturales y el riesgo operativo.....	87
Cuadro 17. Equipos informáticos.....	88
Cuadro 18. Eficiencia y calidad del servicio.....	89
Cuadro 19. Toma de decisiones.....	90
Cuadro 20. Capacitaciones.....	91
Cuadro 21. Tiempo de cliente.....	92
Cuadro 22. Motivación.....	93
Cuadro 23. Equipos informáticos y tecnología.....	94
Cuadro 24. Empleados eficientes.....	95
Cuadro 25. Calificativo a la calidad del servicio.....	96
Cuadro 26. Organización de la institución.....	97
Cuadro 27. Desastres naturales y pérdidas económicas.....	98
Cuadro 28. Servicio adquirido.....	99
Cuadro 29. Medidas correctivas.....	100
Cuadro 30. Sugerencias.....	101
Cuadro 31. Continuidad del cliente.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Riesgo operativo.....	72
Gráfico 2. Presencia del riesgo operativo.....	73
Gráfico 3. Presencia de un incidente operativo.....	74
Gráfico 4. Administración.....	75
Gráfico 5. Estructura organizacional.....	76
Gráfico 6. Medidas para el riesgo operativo.....	77
Gráfico 7. Desastres naturales.....	78
Gráfico 8. Eficiencia.....	79
Gráfico 9. Tecnología.....	80
Gráfico 10. Riesgo operativo y la calidad del servicio.....	81
Gráfico 11. Conocimiento del riesgo operativo.....	82
Gráfico 12. Riesgo operativo y la economía.....	83
Gráfico 13. Administración y riesgo operativo.....	84
Gráfico 14. Estructura organizacional y riesgo operativo.....	85
Gráfico 15. Calidad del servicio.....	86
Gráfico 16. Desastres naturales y el riesgo operativo.....	87
Gráfico 17. Equipos informáticos.....	88
Gráfico 18. Eficiencia y calidad del servicio.....	89
Gráfico 19. Toma de decisiones.....	90
Gráfico 20. Capacitaciones.....	91
Gráfico 21. Tiempo de cliente.....	92
Gráfico 22. Motivación.....	93
Gráfico 23. Equipos informáticos y tecnología.....	94
Gráfico 24. Empleados eficientes.....	95
Gráfico 25. Calificativo a la calidad del servicio.....	96
Gráfico 26. Organización de la institución.....	97
Gráfico 27. Desastres naturales y pérdidas económicas.....	98
Gráfico 28. Servicio adquirido.....	99
Gráfico 29. Medidas correctivas.....	100
Gráfico 30. Sugerencias.....	101
Gráfico 31. Continuidad del cliente.....	102

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en el riesgo operativo y en la calidad del servicio de las instituciones financieras, cuyo objetivo se basa en identificar cual es nivel de incidencia que tiene una variable sobre otra.

La investigación se encuentra estructurada por cinco capítulos: Problema de investigación, Marco teórico, Metodología, Análisis de resultados y Propuesta.

El problema de investigación se ha identificado como: el nivel de incidencia que tiene el riesgo operativo en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra, tomando en cuenta que previamente se realizó la formulación de los objetivos y se identificó variables e indicadores respectivamente. Adicionalmente se realizó un estudio de los antecedentes que registra este problema, para en base a ello conocer si es viable o no de realizar la investigación.

El marco teórico contiene todas las definiciones de las variables a utilizar y se constituye en un soporte para continuar con la investigación, ya que se cuenta con un conocimiento teórico de lo que se investigó.

La metodología indica como determinar la población, la muestra y los instrumentos a utilizar durante la investigación, además de que permite conocer qué tipo de investigación es la que se realizó. Este capítulo es de vital importancia por cuanto se fija el número que se va a utilizar como muestra, para aplicar la investigación y proceder a la obtención de datos.

El análisis de resultados permite conocer de forma dinámica los resultados obtenidos de la investigación, una vez tabulada la información se presenta en tablas y gráficos para una mejor interpretación. Este capítulo sirve para poder realizar un análisis de toda la información obtenida según la elaboración de los respectivos instrumentos de recolección de datos.

La propuesta se constituye en una forma de solucionar el problema, a través de la determinación de los respectivos componentes que son detallados minuciosamente, para en base a ello proporcionar las estrategias de mitigación del problema y establecer las metas que serán alcanzadas con la emisión de la propuesta a las instituciones financieras que funcionan actualmente en la ciudad de Ibarra.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del problema

La ciudad de Ibarra viene siendo parte del incremento de las Instituciones Financieras dedicadas a la intermediación, que consiste en captar fondos de los clientes para colocarlos nuevamente a través de créditos; esta situación se debe a que en la ciudad existe un menor riesgo de lavado de activos. Las Instituciones Financieras están expuestas a diversos riesgos, uno de ellos es el riesgo operativo que desde la década de los noventa ha sido el protagonista de quiebras significativas de estas instituciones, lo cual dio lugar a una creciente preocupación en el sector y en los entes reguladores. Actualmente las Instituciones financieras se encuentran aplicando las normativas emitidas por el Comité de Basilea, que no ha cesado los intentos por definirlo y proponer herramientas para su gestión, lo cual ha permitido tomar las medidas necesarias para poder prevenir y anticiparse a las posibles eventualidades del riesgo operativo que pueden convertirse en pérdidas para la institución. En tal virtud se ha visto en la necesidad de realizar una investigación, que permita identificar la mejor solución para hacer frente a este riesgo y buscar las estrategias adecuadas para poder prevenir en su totalidad la presencia de pérdidas económicas para las Instituciones Financieras.

1.1.2 Situación actual del problema

El riesgo operativo se ha presentado en las Instituciones Financieras como pérdidas por diversos factores como: fallos en los procesos, personas, sistemas o eventualidades externas a la institución, que pueden constituirse en pérdidas económicas, además permite observar diferentes tipos de eventos como: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales, daños a los activos, prácticas con los clientes, productos y negocios, fallos en los sistemas y ejecución, entrega y procesamiento. La presencia del riesgo operativo puede ocasionar la entrega de un servicio que afecte a la calidad de atención a socios y clientes de la institución, dando como resultado el retiro de los mismos y por ende se incurre en un problema adicional como es la falta de liquidez, por cuanto la institución no podrá contar con los depósitos de los clientes, que sirven para dar los créditos y obtener la rentabilidad canalizada a través de los intereses de los mismos.

1.1.3 Prospectiva del problema

En tal virtud se plantea que si no se toman las medidas correctivas para mitigar el riesgo operativo, las instituciones del sistema financiero pueden traer consigo resultados negativos, como es la entrega de un servicio afectado en la calidad, mismo que si no se corrige a tiempo afectaría a la continuidad de las instituciones financieras.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de incidencia del riesgo operativo en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer si la administración incide en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
- Determinar la incidencia de la estructura organizacional en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
- Establecer el nivel de incidencia de los desastres naturales en el riesgo operativo de las instituciones financieras.
- Identificar la incidencia de la tecnología en la calidad del servicio de las instituciones financieras.
- Determinar la incidencia de la eficiencia en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
- Implementar un sistema de control y prevención del riesgo operativo para todas las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.

1.4 Justificación o importancia

La investigación sobre el riesgo operativo es importante, porque permitirá prevenir posibles pérdidas en las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra, derivadas de los riesgos operativos, además con la investigación a realizar se busca obtener como resultado la disminución de los gastos ocasionados por un problema operativo, procurando de tal manera incrementar las utilidades de las instituciones financieras, además contribuirá a la satisfacción de los socios y clientes, que acceden a los diferentes productos y servicios ofertados por estas instituciones y por último con el tratamiento del riesgo operativo se podrá adoptar medidas correctivas, que permitan prever posibles eventualidades, las cuales pueden ocasionar la disminución de la eficiencia, eficacia, rentabilidad y liquidez de las instituciones financieras.

El presente proyecto tiene un interés local, ya que estará destinado al mejoramiento de las instituciones financieras de la “Ciudad de Ibarra”, dando lugar a que se genere opciones de adquisición de servicios de calidad, mismos que permitirán solventar las expectativas de crecimiento del sector en cuanto a su liquidez y funcionamiento, dando además como resultado el beneficio de toda la población de la ciudad en general, al mejorar la solvencia de las instituciones en las cuales han depositado su entera confianza sobre el manejo de su dinero, lo cual genera una tranquilidad y satisfacción por el servicio adquirido y la confianza en los depósitos de ahorros.

Los beneficiarios del proyecto serán de forma directa, las instituciones financieras, donde el beneficio está reflejado en su estabilidad y liquidez, y de forma indirecta será toda la población de la ciudad de Ibarra, por cuanto todos pueden acceder a los productos y servicios ofertados por las diferentes instituciones financieras, que actualmente desempeñan sus actividades dentro de la ciudad, para prevenir pérdidas.

Con el conocimiento del riesgo operativo se disminuirá riesgos económicos-financieros y sociales; porque las instituciones financieras podrán adoptar estrategias para mitigar el riesgo operativo, procurando con ello brindar confianza y tranquilidad al conocer que sus recursos depositados están asegurados.

1.5 Viabilidad

El presente proyecto es factible de realizar desde el punto de vista político ya que las instituciones financieras a las cuales se va a aplicar la investigación brindarán la debida colaboración para la obtención de la información necesaria para la continuación de la investigación. Desde el punto de vista legal deben ser instituciones aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros ya que su funcionamiento debe estar basado en disposiciones, leyes y reglamentos. En cuanto al talento humano los funcionarios de las diferentes instituciones prestarán la suficiente colaboración en cuanto al mejoramiento de la institución en la cual desempeñan sus labores.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

2.1.1.1 Concepto

Según el INSTITUTO SUPERIOR DE TÉCNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS manifiesta: “Es la actividad profesional que interviene en la gestión, administración, transferencia, adquisición, venta o transformación de flujos financieros. Son elementos fundamentales de la intermediación financiera, los mercados, las entidades y profesionales intermediarios, el tipo de operación o intermediación, el precio por la intermediación, en su caso el plazo, el riesgo y la liquidez, así como el grado de fijeza o rotación de las diversas variables” www.iberfinanzas.com.

Según la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS DE CHILE menciona: “Consiste en el acto de captar recursos financieros de los ahorrantes y traspasarlos a un tercero principalmente a un inversionista. Para concretar este proceso, las instituciones financieras adquieren activos financieros a una determinada tasa de interés y los colocan, a su vez, entre los demandantes de crédito, ganando una diferencia” www.sbif.cl.

De lo expuesto anteriormente se puede decir que la intermediación financiera consiste en captar recursos de las personas que ahorran el dinero y colocarlo nuevamente en el mercado financiero a través de créditos a una tercera persona, fijando tasa de interés y plazo correspondiente según la operación realizada.

2.1.1.2 Importancia

Según Cabello, A considera que es importante debido a que:

Permite un mayor grado de especialización y la división de trabajo entre los diferentes agentes de una economía. Para las unidades deficitarias implica una mejor organización y posibilidad de alcanzar niveles más altos de producción y por tanto de crecimiento. De esta manera, la intermediación financiera implica un proceso especializado de “transformación” de los fondos; y dicho proceso es económicamente, aunque no técnicamente, equivalente a la transformación que tiene lugar en la producción de bienes y servicios; aún más, al ser interdependiente con tales procesos, es de hecho un requisito para acelerar el crecimiento económico y el desarrollo de una nación. books.google.com.ec

Por lo tanto la intermediación es importante por cuanto permite que exista un crecimiento y desarrollo eficiente en la economía, a través de la transformación de fondos, además permite a los agentes de la economía dividir su trabajo, de esta manera tener un porcentaje de participación equitativo en las actividades económicas que se desempeñan en un país.

2.1.1.3 Entidades controladas

Son entidades que están vigiladas (Ecuador Inmediato) es decir son supervisadas por un organismo de control como: la Superintendencia de Bancos y Seguros y el Ministerio de Bienestar Social, con el objeto de salvaguardar el desarrollo y seguridad de las mismas y en caso de no cumplir con las leyes y reglamentos establecidos están expuestas a ser sancionadas e incluso pueden dejar de funcionar en el mercado financiero.

2.1.1.4 Entidades no controladas

Son entidades que no están supervisadas bajo ningún organismo de control (Ecuador Inmediato) por lo cual son entidades que presentan un mayor riesgo para el público al momento de depositar sus ahorros, por cuanto no cuentan con las seguridades pertinentes para responder a sus obligaciones en caso de que atraviesen problemas de liquidez y solvencia.

2.1.1.5 Comité de Basilea

Según la FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS considera: “No es una autoridad supervisora supranacional formal, no teniendo sus conclusiones fuerza legal. Su accionar se limita a la formulación de estándares y recomendaciones en materia de supervisión y buenas prácticas bancarias, con miras a que las autoridades individuales tomen las medidas para implementarlas mediante la expedición de disposiciones detalladas que se adecuen a sus propios sistemas internos” www.aba.org.do. De lo expuesto anteriormente se deduce que este comité solo emite documentos que permiten el conocimiento de las mejoras en las prácticas bancarias, no siendo así un regulador directo de las instituciones financieras.

2.1.2 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001), en su Art. 2 del ámbito de la ley lo considera como:

Conjunto de instituciones financieras como: bancos, sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. www.oas.org.

El Sistema Financiero Nacional está constituido por todas aquellas entidades financieras, que se dedican a realizar intermediación financiera, a través de la captación de dinero del público y la colocación en el mercado financiero por medio de créditos. Todas estas entidades están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y controladas por la Superintendencia de Bancos.

2.1.2.1 Instituciones Financieras

a) Definición

Según el BANCO DE MEXICO menciona: “Las instituciones financieras son aquellas que ponen en contacto a personas que quieren ahorrar, ofreciéndoles una ganancia a cambio de recibir sus ahorros con aquellas que necesitan créditos, cobrándoles un dinero extra denominado interés” www.banxico.org.mx. De acuerdo a lo mencionado, se puede determinar que las instituciones financieras son aquellas que se dedican a la intermediación financiera es decir, captar recursos de los clientes para colocarlos nuevamente a través de créditos cobrando un interés adicional por el préstamo otorgado.

2.1.2.2 Tipos de instituciones financieras

Las instituciones financieras de acuerdo a su operatividad se pueden clasificar en los siguientes tipos:

a) Instituciones financieras privadas

Según el INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO expone lo siguiente: “Son las instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello una utilidad o beneficio como resultado del diferencial entre las tasas de interés activas y pasivas” www.definición.org. Por lo tanto se deduce que estas instituciones financieras se centran en la obtención de una rentabilidad a través del manejo de ahorros y créditos del público.

b) Instituciones de servicios financieros

Según DELOITTE considera que: “Las instituciones de servicios financieros funcionan en un mundo de cambio constante impactado por nuevas regulaciones, por la evolución del mercado, por la búsqueda de consolidación, por la incertidumbre geopolítica y por la volatilidad financiera. Trabajar con profesionales que entienden estos asuntos y responden rápidamente con soluciones puede darle a una institución una ventaja competitiva distinta” www.deloitte.com. Estas instituciones deben funcionar bajo las regulaciones financieras, pero a su vez les representa un gran riesgo, debido a que en el país existe una gran inestabilidad política, por lo cual deben tomar medidas correctivas que permitan anticiparse ante la presencia de posibles eventualidades.

c) Instituciones de servicios auxiliares

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001), en su Art. 1 del ámbito de la ley considera:

Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, sin perjuicio del control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones. www.superban.gov.ec.

Estas instituciones son clasificadas de acuerdo a la actividad a la que se dedican y a la órbita de su competencia, con el objeto de que se determinen las normas correspondientes, bajo las cuales se registrarán para poder dar continuidad a sus actividades sin ningún contratiempo legal.

d) Instituciones financieras públicas

El objetivo de una institución financiera pública, es estimular y acelerar el desarrollo económico del país, apoyando actividades productivas y comerciales (CFN, 2007). Desde esta perspectiva, se puede considerar que estas instituciones están destinadas a incentivar la economía del país, otorgando créditos o a los microempresarios para que formen nuevas unidades productivas, procurando de esta manera fortalecer el sector productivo y comercial.

2.1.2.3 Clasificación de instituciones financieras controladas

Las instituciones financieras se pueden identificar de acuerdo a la siguiente clasificación.

a) Bancos

Según Hernández, A. los bancos son: “Instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital. Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales” www.gestiopolis.com. De lo expuesto por el presente autor se puede deducir que los bancos se encargan de realizar intermediación financiera, captando y colocando dinero, generando de esta manera utilidades para la institución, para poder cumplir con sus respectivas obligaciones y mantener un nivel de liquidez estable.

b) Sociedades Financieras

Según Ayala, S. (2005) las define como: “Aquellas instituciones que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero” www.gestiopolis.com. Es decir estas instituciones intervienen en el mercado de capitales y otorgan créditos ya sea para producción, construcción, adquisición o venta de bienes a mediano y largo plazo.

c) Mutualistas

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 1 del ámbito de la ley define a las mutualistas como: “Las instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, que deberá evidenciarse en la composición de sus activos” www.superban.gov.ec. Se deduce que las mutualistas son instituciones dedicadas exclusivamente al financiamiento de créditos para vivienda, ofreciendo plazos y tasas acordes a la economía de sus clientes y procurando con ello satisfacer sus necesidades primordiales.

d) Cooperativas de ahorro y crédito

Según Guzmán, A. y Quishpe, M. (2003), las define como: “Aquellas que hacen préstamos a sus socios, que pueden pertenecer a diversas actividades a fin de solucionar distintas necesidades” Pág. 83. Se concluye que estas cooperativas no están destinadas solo a la obtención de lucro, sino que también contribuyen al beneficio social, ayudando a sus socios a mejorar su calidad de vida a través de la obtención de créditos.

2.1.2.4 Organismos de control de las instituciones que intermedian

Los organismos encargados de supervisar a las instituciones financieras dedicadas a la actividad de intermediación son:

a) Superintendencia de Bancos y Seguros

Según la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS en su misión menciona: “Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sistemas financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público e impulsar el desarrollo del país” www.superban.gov.ec. Este

organismo por lo tanto se encarga de cuidar que las instituciones que operan en el sistema financiero cumplan con las leyes y reglamentos establecidos, con el objeto de que obtengan estabilidad y seguridad además de evitar el cierre de las mismas.

b) Banco Central del Ecuador

Según el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR su misión es: “Promover el desarrollo económico y la estabilidad financiera del Ecuador, mediante el análisis, evaluación, diseño y ejecución de políticas e instrumentos económicos-financieros, tendientes a mejorar, con equidad y justicia social, la calidad de vida de sus habitantes” www.bce.fin.ec. Esta entidad tiene enfocada su labor, hacia el desarrollo de políticas, que beneficien la economía del país, procurando a su vez el mejoramiento de la calidad del vida de los habitantes de un país.

c) Ministerio de Inclusión Económica y Social

Según el MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL en su misión manifiesta:

Promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales. www.mies.gob.ec.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social es el encargado de velar por el bienestar de todos los ciudadanos, eliminando la discriminación e integrando a todas las personas, sin importar sus condiciones de vida, hacia la obtención de los mismos derechos, tanto económicos como sociales.

d) Junta Bancaria

Según la UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA considera que: “La Junta Bancaria tiene como funciones o atribuciones dar las políticas o lineamientos a las cuales deben ajustarse las diferentes instituciones financieras del país. Tiene el deber de realizar permanentemente la inspección de las cifras de los bancos y entre los más importantes el patrimonio técnico. Participar y dar los lineamientos para las diferentes liquidaciones que deban darse a instituciones que presenten inconvenientes en el ámbito financiero” www.utpl.edu.ec. La Junta Bancaria es un organismo regulador, de las políticas que deben acatarse en una institución financiera, con el objetivo de prevenir que la institución se enfrente a problemas financieros.

2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

2.1.3.1 Productos

Los productos se pueden clasificar en:

a) Productos de captación u operaciones pasivas

La captación es recolectar dinero (Lida, 2009) por lo tanto los productos de captación son ofrecidos a los clientes y socios para captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones, dependiendo del tipo de cuenta que tenga la persona gana intereses. A una institución financiera le interesa que las personas pongan su dinero en su sistema, para con ello realizar nuevas inversiones que le permitan obtener incremento de utilidades.

a.1 Vías de captación

Existen diferentes alternativas que una institución financiera utiliza para captar fondos, las cuales son:

a.1.1 Ahorro

Según Jamett, A. (2010) menciona:

El ahorro es la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras, a través de algún sistema provisto por una institución autorizada por la ley para captar dinero del público, tal como una cuenta de ahorros o un depósito a plazo. La clave del ahorro es la capacidad de juntar dinero de manera regular durante un período de tiempo, se contará con más, si durante más tiempo se va guardando una cantidad de dinero. Lo interesante de ahorrar en una institución financiera, es que ésta paga a las personas que entregan el dinero. A esta ganancia se le llama rentabilidad y se expresa a través de los intereses, los cuales varían dependiendo de sus características, tales como el plazo, el tipo de ahorro y el tipo de moneda. cphadministracion.blogspot.com.

Esta alternativa consiste en captar el dinero de las personas a través del ahorro de las mismas, realizando la apertura de una cuenta y entregando una libreta de ahorros como constancia de los depósitos y retiros del dinero del cliente. La institución financiera a cambio del ahorro realizado, paga una tasa de interés misma que depende de varios aspectos como: plazo moneda y tipo de ahorro.

a.1.2 Vía interbancaria

Según Núñez, K. (2006), considera: “son préstamos que un banco concede a otro, estas operaciones se realizan generalmente por motivo de iliquidez, y por motivo de gestión de negocios” www.monografias.com. Es decir se constituye en una ayuda que un banco solicita a otro para cubrir un déficit de dinero, permitiéndole de esta manera solucionar problemas de iliquidez para cumplir con las obligaciones adquiridas.

a.1.3 Vía títulos valores

Según Bueso, G. (2007), Establece que son: “Documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora, pueden ser de contenido crediticio, corporativo o de participación y de tradición o representativo de mercancías” www.gestiopolis.com. Los títulos valores se

consideran como otra forma de financiamiento de las instituciones financieras, para mantener un nivel de liquidez adecuado, el cual consiste en emitir un título para que una persona lo pueda adquirir, este título puede ser crediticio, de participación o de mercancías.

b) Productos de colocación u operaciones activas

La colocación es egresar el dinero (Lida, 2009) es decir son productos destinados para poner el dinero en circulación en la economía, ya que las instituciones financieras toman el dinero o los recursos obtenidos de la captación y otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten.

b.1 Tipos de créditos

En una institución financiera se pueden encontrar diferentes tipos de créditos, los cuales se detallan a continuación:

b.1.1 Crédito hipotecario

Según Aching, C. considera: “Son aquellos concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra la garantía de un bien inmueble adquirido” www.eumed.net. Estos créditos son otorgados a los socios y clientes, siempre y cuando se entregue como respaldo del crédito un bien inmueble, cuyo único documento de respaldo es una escritura.

b.1.2 Crédito quirografario

Según Rombiola, N. menciona: “Son un tipo de préstamo a una persona física o jurídica, la cual debe otorgar uno o más pagarés a una fecha determinada, en garantía del dinero recibido. De esta manera, mediante un documento que avala legalmente el pago futuro, el deudor se obliga a devolver el dinero recibido más los intereses” www.finanzas.com. El crédito quirografario es el más utilizado por clientes y socios, debido a que no se entrega ningún bien como garantía, sino más bien se respalda el crédito a través de pagarés.

b.1.3 Crédito prendario

Según Ronaldo, C. considera al crédito prendario como:

Es un sistema de crédito que se concede bajo ciertas condiciones tanto de tiempo como de garantía, pues estos se basan en ofrecer préstamos por periodos de tiempo determinados, bajo una prenda de garantía que debe dejar la persona acreditada, con el propósito que esta se comprometa a cancelar la deuda; por lo general esta prenda debe ser un bien inmueble que supere o iguale el valor comercial de crédito prestado. Un importante aspecto a tener en cuenta es que este tipo de crédito, es que este se hace bajo ciertos niveles de interés, con el propósito de obtener ganancias del crédito proporcionado. Es bueno mencionar que la prenda de garantía o inmueble quedara retenido en caso que el acreditado no responda con las obligaciones del crédito prendario. www.articulo.org.

Este tipo de crédito se otorga a cambio de la entrega de una prenda, la cual debe ser un bien inmueble, cuyo valor sea igual o superior que el monto del préstamo concedido, ya que en caso de incumplimiento del cliente o socio, el bien se toma como forma de pago.

b.1.4 Crédito comercial

Según Ayala, S. considera: “Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases” www.gestiopolis.com. Son créditos utilizados por personas dedicadas a la actividad agrícola y artesanal realizando la comercialización y producción de distintos bienes o servicios.

b.1.5 Crédito de vivienda

Según la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE ASIS (2006), considera que: “Es todo crédito otorgado a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación o mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparadas con garantía hipotecaria y haya sido otorgados al usuario final del inmueble” www.csfasis.fin.ec. Es el crédito utilizado para adquirir una vivienda propia, este tipo de crédito se caracteriza por manejar tasas de interés bajas, a relación con los demás tipos de créditos.

b.1.6 Crédito de consumo

Según la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA expresa lo siguiente: “Los créditos de consumo son los destinados a la adquisición de bienes de consumo, y la fuente de pago del crédito provienen de los sueldos o salarios de los asociados” www.coopjep.fin.ec. Este crédito es utilizado para la adquisición de bienes que el cliente o socio desee adquirir, tomando en cuenta que no sea un bien inmueble.

b.1.7 Crédito de microempresa

Según Ayala, S. expresa que: “Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios” www.gestiopolis.com. Este tipo de crédito es utilizado por las personas para el financiamiento de un negocio o actividad económica, se considera como el crédito que cobra una alta tasa de interés, debido a que el riesgo del crédito es mayor en relación con los demás tipos de créditos.

b.1.8 Carta de crédito

Según Neira, D. establece que es: “un instrumento de pago, sujeto a regulaciones internacionales, mediante el cual un banco (Banco Emisor) obrando por solicitud y conformidad con las instrucciones de un cliente (ordenante) debe hacer un pago a un tercero (beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito” www.gestiopolis.com. La carta de crédito consiste en que el cliente de una institución financiera, solicita que se realice un pago a favor de una tercera persona, siempre y cuando se compruebe que los documentos estén en regla, y que la información otorgada por la tercera persona sea real, para que la transacción sea segura.

b.1.9 Garantía bancaria

Según el BANCO DE MACHALA considera que: “Es un compromiso que asume el banco a favor de un tercero por cuenta y orden de un cliente, para de esta manera brindarle seguridad en el cumplimiento de una transacción efectuada. Si el cliente incumple el contrato o las condiciones establecidas, el Banco honrará el pago de este documento” www.bancomachala.com. Esta garantía bancaria es utilizada por personas que tienen una actividad económica, en la cual se manejan grandes cantidades de dinero, procurando con ello pagar a tiempo a una tercera persona y obteniendo seguridad al no poseer dinero en efectivo.

b.1.10 Tarjetas de crédito

Según la ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL menciona: “Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagarlas en fechas posteriores. Por su capacidad de realizar pagos se les llama también dinero plástico o dinero de plástico” www.espol.edu.ec. La tarjeta de crédito se constituye en un modo fácil de transportar dinero o realizar transacciones de compra y venta de productos o servicios, ya que es una tarjeta plástica de pequeño tamaño y con respectivas seguridades.

b.1.11 Factoring

Según la CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL expresa que: “es una herramienta financiera utilizada por las empresas para obtener liquidez a través de la venta anticipada de su cartera por cobrar” www.cfn.fin.ec. Por lo tanto el Factoring es una herramienta muy utilizada por las instituciones financieras y empresas que manejan créditos, ya que permite obtener liquidez de manera inmediata y por ende se transfiere el riesgo de morosidad de cartera.

2.1.3.2 Servicios

Los servicios se pueden clasificar en:

a) Servicios con costo

Según SANTANDER UNIVERSIDADES los servicios sin costos que se manejan dentro de una institución financiera son:

- Consulta tus saldos
- Consulta tus movimientos
- Consulta tus estados de cuenta
- Transferencias entre tus cuentas Santander
- Transferencias a otros que tengan Santander
- Pago de servicios
- Inversiones

www.santanderuniversidades.com.mx

De lo expuesto anteriormente se deduce que las instituciones financieras manejan varios servicios con costo, que le permiten lucrarse a la entidad, pero debido a las regulaciones bancarias ya no es tan amplia esta variedad de servicios, por lo que las instituciones financieras se han visto en la necesidad de implementar planes de contingencia que les permitan seguir obteniendo rentabilidad en su actividad.

b) Servicios sin costo

Según Junta Bancaria (citado por Méndez, 2009), las instituciones financieras ofrecen los siguientes servicios gratuitos:

- Retiro de cajero automático en clientes de la propia entidad.
- Actualización de la libreta de ahorros o estado de cuenta.
- Mantenimiento mensual de cuenta corriente y de ahorro.
- Mantenimiento de tarjeta de crédito en pago mínimo o total.
- Mantenimiento mensual de la tarjeta de débito.
- Consulta en cajero automático de la propia entidad.
- Consultas en Internet, Banca Telefónica y Celular.

marielamendezprado.blogspot.com

Estos servicios no representan ningún pago para al cliente, por cuanto se debe estar informado de las regulaciones que se realicen en el aspecto financiero, ya que los socios y los clientes se constituyen en un soporte para la institución y no es conveniente que se genere un disgusto a los mismos.

2.1.4 BALCÓN DE SERVICIOS

2.1.4.1 Información

Según Ambrosio, S expresa que la información es: “Un conjunto de datos significativos y pertinentes que describan sucesos o entidades” www.monografías.com. Por lo tanto la información permite que una entidad esté al día de los sucesos internos y externos que se presentan, para en base a ello tomar las medidas correctivas necesarias y las decisiones más adecuadas.

2.1.4.2 Apertura de cuentas

La apertura de cuenta consiste en ingresar a un cliente o socio a una institución financiera (Romero) es decir consiste en que una persona acude a una institución financiera para abrir una cuenta, misma que es personal y confidencial, a través de la cual puede realizar diferentes transacciones dentro del banco y con otras entidades o empresas, los requisitos para la apertura son:

- Solicitud de apertura
- Pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)
- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Entre otros

2.1.4.3 Cierre de cuentas

Según Cisneros, M considera que el cierre de una cuenta consiste en que el cliente o socio decide retirarse de la institución, para lo cual debe cumplir con una serie de documentos que exige la entidad, como una regulación de la Superintendencia de Bancos (clase magistral, Mayo 05,2010). En referencia a lo expuesto anteriormente se deduce que el cierre de una cuenta parte de una decisión del cliente o socio, seguido de cumplir con los requisitos que exige la institución a la cual pertenece.

2.1.4.4 Tarjetas de débito

Según Miller, R. (2002) las define como: “Tarjetas plásticas que le permiten al portador transferir fondos a la cuenta de un establecimiento comercial, siempre y cuando autorice la transferencia mediante su identificación personal” Pág. 385 De acuerdo a lo mencionado se concluye que las tarjetas de débito permiten la realización de una transacción, entre una institución financiera y una empresa comercial, siempre y cuando la transacción sea autorizada.

2.1.4.5 Chequeras

Según Affón, J considera que son: “talonarios que pueden ser mandados a confeccionar por el librador, pero previa autorización del banco correspondiente. Para librar o girar un cheque el girador debe tener los fondos suficientes o sobre giro que le otorga el banco” www.monografias.com. Las chequeras se constituyen en otra forma fácil de transportar dinero, ya que al realizar una operación se gira un documento que representa dinero, mismo que debe ser hecho efectivo en una institución financiera.

2.1.5 CALIDAD DEL SERVICIO

2.1.5.1 Definición

Según Pelafox, Riveros, P manifiesta: “Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances” gpalafox_00@yahoo.com. Se concluye que la calidad del servicio está dada por la satisfacción del cliente, por cuanto es quien define y califica sobre la manera de cómo fue atendido.

2.1.5.2 Normas de calidad

Según López, C (2008) considera las siguientes normas de calidad:

- Norma ISO 9004, que recogen las directrices para la gestión de la calidad, aplicable a todas las organizaciones.
- Las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, que son las normas previstas para el aseguramiento externo de la calidad en condiciones contractuales.
- ISO 9001: aplicable cuándo la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada por el suministrador durante varias etapas que pueden incluir el diseño/desarrollo, desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post venta.
- ISO 9002: aplicable cuándo la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada por el suministrador durante la producción y la instalación.

- ISO 9003: aplicable cuándo la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada por el suministrador únicamente en la inspección y ensayos finales.

www.gestiopolis.com

La calidad del servicio se puede verificar de acuerdo a las normas mencionadas anteriormente, mismas que se constituyen en un parámetro de observación de la imagen y calidad generada por la entidad, ante un cliente o socio.

2.1.5.3 Departamentos de atención al cliente

a) Estructura

Según Ruiz, J y López, C (2004) establece que:

La gestión de la calidad total está fundamentalmente basada en una forma de gestión que persigue centrar la estrategia de la empresa en dar al cliente lo que necesita y cuando lo necesita, con un precio competitivo y de la manera más eficiente posible. Como toda gestión empresarial, la gestión de la calidad total necesita de un mecanismo integrado que nos permita coordinar dicha gestión. Ese mecanismo integrado es el sistema de la calidad total como medio para llevar a cabo la política de la calidad y asegurar la consecución de los objetivos que emanan de la misma, permitiendo la implantación de la gestión y el aseguramiento de la calidad total. Pág. 7

Para determinar la estructura adecuada de la calidad del servicio es necesario que se cuente con una adecuada gestión empresarial, para establecer y tomar las decisiones correctas, que vayan en busca de lograr que la gestión de calidad sea lo suficientemente eficiente.

b) Quejas

Según Miguel, M (2009) establece que: “es un regalo, una oportunidad para mejorar y conocer la opinión del cliente sobre nuestro servicio, porque puede haber clientes insatisfechos que no se quejan, y solo conocemos su malestar

cuando se van” www.mujeresdeempresa.com. Desde este punto de vista se puede decir que una queja, se constituye en una guía para tomar medidas correctivas, que permitan alcanzar la eficiencia y eficacia en el aspecto de brindar un servicio de buena calidad a los socios y clientes.

c) Reclamos

Según el GRUPO KAIZEN S.A manifiesta que: “Un reclamo, puede venir por el incumplimiento de un requisito, afecta al sistema de gestión de calidad, pero no toda” www.grupokaizen.com. Se puede decir que un reclamo representa la inconformidad del cliente o socio, generando un mal concepto de la calidad del servicio que una institución o empresa brinda.

d) Sugerencias

Según la FUNDACIÓN INTERNACIONAL PARA LOS COMPROMISOS DE CALIDAD considera a la sugerencia como: “Supone plantear ideas para mejorar la prestación o calidad de los servicios. Las sugerencias podrán presentarse por escrito verbalmente ante los empleados municipales, no siendo necesario la identificación de la persona que la presenta. En el supuesto de que una queja surja consecuencias de una sugerencia, éstas deberán ser por escrito y no anónimas” www.ayto-catarroja.es. Se puede decir por lo tanto que una sugerencia, contribuye a realizar mejoras en la institución, tomando en cuenta que no debe realizarse con mala intención, sino más bien con conciencia y sentido de pertenencia con la institución o empresa de donde se obtiene un servicio.

e) Base Legal de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Según la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS establece la siguiente base legal:

- Resolución SBS N° 15947-2009 Medidas de Austeridad y Racionalidad en el Gasto para la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para el Ejercicio 2010.
- Ley de Contrataciones del Estado Decreto Legislativo N° 1017.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante DS N° 184-2008-EF
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Pequeña y Microempresa.

www.sbs.gob.pe

Por lo tanto se puede decir que para que una institución financiera maneje la calidad del servicio de la manera más adecuada posible, debe basarse en las disposiciones legales de los organismos de control de las mismas, tomando en cuenta que sirve para prevenir futuras sanciones tanto legales como económicas.

2.1.5.4 Parámetros de medición

Según Pelafox, G menciona: “Si partimos del aforismo solo se puede mejorar cuando se puede medir, entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado. Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto” gpafox_00@yahoo.com. Se puede decir por lo tanto, que un parámetro de medición se constituye en una ayuda para una institución o empresa, por cuanto representa una manera fácil de identificar y medir la calidad del servicio.

2.1.5.5 Sistemas de evaluación

Según Pelafox, G expresa lo siguiente: “Se requiere continuar con el la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios” gpalafx_00@yahoo.com. Es por ello que este sistema,permite el constante monitoreo de los acontecimientos que conllevan a la generación de la calidad en el servicio, además contribuye a la obtención de información necesaria para tomar una decisión.

2.1.5.6 Diseño de estrategia

Según Bolaños, R (2005) define de la siguiente manera: “Definición del valor que se desea para los clientes. El valor como el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado” www.gestiopolis.com. La estrategia se convierte en una solución de vital importancia en la solución de problemas, en especial lo referido a la calidad del servicio, por cuanto permite que se genere una imagen de calidad de la institución ante las personas que forman parte de la entidad.

2.1.5.7 Diseño de sistemas para atención al cliente

Según Mancilla, O considera que el diseño del sistema es: “La estrategia de alto nivel para resolver problemas y construir una solución. Éste incluye decisiones acerca de la organización del sistema en subsistemas, la asignación de subsistemas a componentes hardware y software, y decisiones fundamentales conceptuales y de política que son las que constituyen un marco de trabajo para el diseño detallado” www.monografías.com. La elaboración de un adecuado sistema para poder atender a los clientes, debe ser realizado con la más alta tecnología, ya que permitirá la optimización de tiempo tanto para el cliente como para la institución y por ende contribuirá al ahorro de costos.

2.1.5.8 Diseño de políticas y procedimientos para atención al cliente

Según Bolaños, R (2005) pone a consideración: “Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios” www.gestiopolis.com. Este tipo de diseño está a cargo especialmente del gerente y de los jefes de los distintos departamentos, quienes serán los encargados de diseñar las mejores políticas y procedimientos, que se deberán cumplir por todo el personal que forma parte de la entidad, como una manera de demostrar el sentido de pertenencia que tiene con la misma.

2.1.5.9 Gestión de la calidad del servicio

Según Bolaños, R (2005) expresa: “La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos” www.gestiopolis.com. Se deduce que para que exista una buena gestión de la calidad del servicio otorgada al cliente o socio, es necesario que se obtenga información real de los sucesos acontecidos durante la entrega del servicio, para reajustar las estrategias y tomar medidas de prevención de problemas con el cliente.

2.1.5.10 Matriz de riesgos en la atención al cliente

La matriz de riesgos se determina a través de los siguientes componentes:

a) Riesgo

Según Cisneros, M. considera que: “El riesgo es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación, que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan al logro de sus objetivos” (clase magistral, Junio 16, 2010). Desde esta perspectiva el riesgo es toda aquella situación que impide el desempeño continuo de una institución financiera o empresa

b) Factor de riesgo

Según Mena, A. considera que: “Son manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición, puede ser interno o externo a la entidad” (clase magistral, Marzo 13, 2009). Se deduce que el factor de riesgo, permite identificar cuando un riesgo se presenta dentro de la entidad, además permite tener una cifra medible en cuanto al nivel de presencia del mismo.

c) Probabilidad de ocurrencia

Según Pertergas, S. y Pita, S. considera a la probabilidad de ocurrencia como: “Proporción de veces que ocurriría dicho suceso si se repitiese un experimento o una observación en un número grande de ocasiones bajo condiciones similares” www.fisterra.com. Desde esta perspectiva la probabilidad de ocurrencia es el número de veces que se repite una eventualidad o suceso, en periodo de tiempo determinado.

d) Causas

Según la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS establece que: “Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos” www.superban.gov.ec. La causa se considera como la actividad que permite que el riesgo se origine en la operatividad de la empresa o institución financiera, puede darse por un descuido o falta de conocimiento del personal que labora en la misma.

e) Impacto

Según la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS considera que son: “Consecuencias que puede ocasionar la organización la materialización del riesgo” www.superban.gov.ec. Es decir el impacto se considera como un peligro, que conlleva a la entidad a tomar medidas correctivas inmediatas, para poder combatir la presencia del riesgo, además puede generar grandes pérdidas tanto económicas como materiales.

2.1.6 RIESGO OPERATIVO

2.1.6.1 Definición

ESPOL (2008) lo define: “Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos” www.dspace.espol.edu.ec. El riesgo operativo se presenta en una institución financiera por la falta de análisis o busque de medidas preventivas, en cuanto a todos los posibles sucesos que pueden ocasionar pérdidas económicas significativas para la institución.

2.1.6.2 Importancia

Según Gutiérrez, C considera que el riesgo operativo es importante debido a que: “A partir de la década de los noventa, ha pasado a protagonizar las quiebras bancarias más significativas y copar las páginas de los periódicos, motivando una creciente preocupación en el sector y suscitando la atención de los reguladores” www.navactiva.com. El manejo del riesgo operativo es importante, por cuanto permite anticiparse ante los posibles sucesos de pérdida para la institución financiera.

2.1.6.3 Cadena de valor

a) Identificación

Según GUIANZA, manifiesta: “La identificación de los Riesgos Operativos se realizará a través de la aplicación de una encuesta con los responsables de los diferentes procesos. Esta encuesta constará de un formato de preguntas y respuestas en los que se deje registrado para cada proceso la siguiente información”: www.guianza.com.co

- Que riesgos operacionales identifica cada área.
- Cuales son las fuentes generadoras de los riesgos:
 - Causas
 - Consecuencias
 - Probabilidad
 - Impacto
 - Controles.
- Eventos de riesgo que se hayan presentado.
- Controles existentes.

Por lo tanto la identificación, consiste en indagar y determinar que riesgos operativos se están presentando dentro de la institución financiera y que consecuencias está acarreando, para a través de ello tomar las medidas correctivas necesarias y evitar pérdidas de recursos.

b) Análisis

Según Mena, A. considera que: “Es determinar el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas” (clase magistral, Marzo 13, 2009). Es decir el análisis del riesgo operativo consiste en tomar toda la información necesaria y real, para en base a ello establecer que está pasando en el momento actual de que se presenta el riesgo y que puede suceder si no se logra controlar la presencia del mismo.

c) Evaluación

Según ASBA (2005), considera: “La entidad debería decidir si usa procedimientos apropiados de control y/o mitigación de los riesgos o asumirlos. Para aquellos riesgos que no pueden ser controlados, debería decidir si los acepta, reduce el nivel de actividad del negocio expuesta o se retira de esta actividad completamente” www.asbaweb.org. La evaluación consiste en determinar cuál es nivel de impacto que tiene un riesgo dentro de la institución, para poder prevenir y afrontar problemas en un futuro.

d) Monitoreo

Según la ASOCIACIÓN DE SUPERVISORES BANCARIOS DE LAS AMÉRICAS expone el siguiente criterio:

Un proceso efectivo de monitoreo es esencial para una gestión adecuada del riesgo operativo. Un monitoreo regular de las actividades puede ofrecer la ventaja de detectar rápidamente y corregir deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operativo. El monitoreo regular también fomenta la identificación temprana de cambios materiales en el perfil de riesgo, así como la aparición de nuevos riesgos. El alcance de las actividades de monitoreo incluye todos los aspectos de la gestión del riesgo operativo en un ciclo de vida consistente con la naturaleza de sus riesgos y el volumen, tamaño y complejidad de las operaciones. www.asbaweb.org.

Se deduce que el monitoreo consiste en llevar un registro de las actividades que han sido la causa de la presencia de un riesgo, además una vez detectado el riesgo, el monitoreo permite analizar cómo están funcionando las estrategias de prevención y mitigación del mismo.

2.1.6.4 Factores del riesgo operativo

a) Procesos

Según ASBA (2005), define: “Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos” www.asbaweb.org.

Los procesos que contempla el riesgo operativo son los siguientes:

1. Procesos gobernantes o estratégicos

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 4 de la gestión y administración de riesgos considera a los procesos gobernantes o estratégicos como: “Aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros” www.superban.gov.ec. Por lo tanto se deduce que los procesos gobernantes o estratégicos, se constituyen en una guía para dar paso a los siguientes procesos, mismos que deben ser diseñados por el directorio o la alta gerencia de las instituciones financieras.

2. Procesos productivos, fundamentales u operativos

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 4 de la gestión y administración de riesgos los menciona: “Son procesos esenciales de la entidad, destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente, las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes” www.superban.gov.ec. Se considera que estos procesos son de vital importancia por cuanto permiten llevar a cabo políticas y estrategias adecuadas, para poder ofertar a los clientes un producto o servicio de calidad.

3. Procesos habilitantes, de soporte o apoyo

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 4 de la gestión y administración de riesgos señala: “Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficiencia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos” www.superban.gov.ec. Estos procesos son de vital importancia, debido a que contemplan todas las medidas que deben tomarse para que las condiciones de funcionamiento de la entidad financiera sean las adecuadas.

b) Personas

Según ASBA (2005), considera:

Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación. www.asbaweb.org.

Este factor necesita mucho cuidado en cuanto a su tratamiento, ya que depende de las personas que laboran en una institución, el desarrollo de las actividades con normalidad, honradez, responsabilidad, procurando evitar fallos ya sea por negligencia, ejecución de actos deshonestos y fraude. Para que exista una adecuada gestión de riesgo operativo, las instituciones financieras deben definir políticas, procesos y procedimientos que permitan obtener una adecuada planificación y administración del capital humano, para lo cual debe considerar los siguientes procesos:

1. Procesos de incorporación

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 4 de la gestión y administración de riesgos manifiesta que son: “Aquellos que comprenden la planificación de necesidades, el reclutamiento, la selección, la contratación e inducción de nuevo personal” www.superban.gov.ec. Para realizar la contratación de un nuevo personal, se debe planificar con anticipación los procesos a los cuales se va a someter este personal, procurando de esta manera seleccionar el recurso humano más adecuado para ejercer las actividades dentro de la institución.

2. Procesos de permanencia

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2005), en su Art. 4 de la gestión y administración de riesgos menciona: “Son aquellos que cubren la creación de condiciones laborales idóneas; la promoción de actividades de captación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos, competencias y destrezas; la existencia de un sistema de evaluación del desempeño; desarrollo de carrera; rendición de cuentas; e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales” www.superban.gov.ec. Son aquellos procesos que hacen que los empleados de la institución se sientan cómodos en su trabajo, otorgándoles capacitaciones que mejoren sus conocimientos y aplicando técnicas de motivación.

3. Procesos de desvinculación

Según Álvarez, C. (2006), hace referencia a lo siguiente:

La desvinculación es un proceso de naturaleza humana, organizativa y económica; que siempre tiene un sentido y un mensaje para la empresa y que, de un modo u otro, requiere la participación de los directivos. La desvinculación de una o varias personas de la empresa produce una serie de efectos con los que debemos contar antes de llevarla a cabo. Se debe destacar unos efectos internos de la desvinculación como son la credibilidad de la dirección, la sensibilidad organizativa, la modificación de los procesos, los valores y hábitos, los costes y un nuevo enfoque de las políticas. citur.eaht.tur.cu.

De este modo el proceso de desvinculación es aquel que hace que una o varias personas no continúen desempeñando una determinada función dentro de la entidad, para lo cual la institución financiera debe seguir un conjunto de procedimientos lógicos y ordenados, que tengan como objetivo principal evitar conflictos legales con los empleados.

c) Fallos en los sistemas

Según GUIANZA establece que: “Son pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas” www.guianza.com.co. Los fallos en los sistemas se dan debido a la falta de actualización en cuanto a tecnología, por lo tanto para prevenir este tipo de riesgos es importante conocer sobre los avances tecnológicos, para adquirir los sistemas adecuados que permitan optimizar las pérdidas de recursos en especial el recurso tiempo.

d) Eventos externos

Según FEN (2007) los define: “Son eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad” www.fen.gov.ec.

Según ASBA (2005),

Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país. www.asbaweb.org

Se deduce que estos eventos pueden presentarse en cualquier momento, dado que no se conoce con exactitud cuál es su comportamiento, pero para enfrentar estos problemas las instituciones financieras, deben tomar las medidas adecuadas que permitan solucionar los problemas que acarrearán estos eventos de forma inmediata.

2.1.6.5 Tipos de eventos

Dentro de los tipos de eventos que presenta el riesgo operativo se pueden citar los siguientes:

a) Fraude interno

Según GUIANZA, los considera de la siguiente manera: “Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos un empleado o administrador de la entidad” www.guianza.com.co

Según ASBA (2005), menciona: “Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa; no se consideran los eventos asociados con discriminación en el trabajo. Esta categoría incluye eventos como: fraudes, robos (con participación de personal de la empresa), sobornos, entre otros” www.asbaweb.org

Por lo tanto desde este punto de vista se considera al fraude interno como la falta de ética profesional, que posee todo el personal que forma parte de las actividades de la empresa, para evitar este tipo de evento se debe hacer un análisis exhaustivo de todo el recurso humano que poseen las entidades financieras.

b) Fraude externo

Según FEN (2007), menciona: “Actos realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes” www.fen.gov.ec. Se concluye que en este tipo de fraude se debe poner mayor énfasis y cuidado, por cuanto puede generar a la entidad pérdida de información confidencial y por ende ocasionar una estafa para la institución financiera.

c) Daños en activos físicos

Según SERFINCO (2008) considera: “Son las pérdidas ocasionadas por daños a los activos fijos debido a desastres naturales u otros eventos” www.serfinco.com. De lo mencionado anteriormente se deduce que estos daños afectan directamente a los activos fijos de las instituciones financieras como por ejemplo: las edificaciones, además cabe mencionar que tienen estrecha relación con los desastres naturales, mismos que pueden generar grandes pérdidas económicas para una institución.

2.2 Posicionamiento personal

Riesgo Operativo

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas en caso de que exista, fallas en los procesos, sistemas, personas y adicionalmente la presencia de eventualidades externas, como pueden ser: inundaciones, terremotos, incendios, robos etc. Además el riesgo operativo es uno de los principales problemas de las instituciones financieras, por cuanto ha sido causa de grandes pérdidas económicas, cabe destacar que aparece en la década de los noventa, por lo que se están tomando medidas de prevención mismas que son emitidas por los respectivos entes reguladores para proteger a las entidades financieras.

Calidad del servicio

Se refiere a la manera de brindar el servicio a un cliente o socio que forma parte de la entidad financiera, es el aspecto más importante que se debe manejar con la mayor eficiencia dentro de la entidad, los clientes y socios, son el fuerte de una institución financiera o empresa, ya que son quienes dinamizan el movimiento económico y financiero dentro de la misma. Además al brindar un servicio de excelente calidad se genera prestigio, imagen y confianza en el ámbito en el cual se desenvuelve, asegurando de esta manera la permanencia y competitividad en el mercado donde se encuentra.

Administración

Se refiere a la manera de cómo se está llevando a la entidad, al cumplimiento eficiente de sus objetivos y metas establecidas con una respectiva planificación. Para que exista una adecuada administración depende de los directivos, ya que son el eje fundamental del manejo adecuado de la entidad, deben poseer un alto nivel de liderazgo y sentido de pertenencia, para que la organización desarrolle sus actividades con absoluta normalidad y por ende se obtengan los rendimientos esperados.

Estructura organizacional

Se constituye en un elemento indispensable para que las actividades y procesos se ejecuten en orden, evitando el entorpecimiento del desarrollo sistemático de los mismos. La estructura organizacional es establecida por la gerencia y por los distintos departamentos que funcionan dentro de la entidad, debe ser elaborada eficientemente, para con ello no exista la pérdida de factor tiempo y recursos en general.

Desastres naturales

Los desastres naturales son situaciones ajenas de controlar por una institución o empresa, ya que no existen métodos ni herramientas que anticipen la presencia de los mismos, nadie está exento de la presencia de estas eventualidades, por lo que es necesario diseñar planes de contingencia que permitan solucionar de manera inmediata el problema, sin necesidad de incurrir en excesivos costos y gastos.

Tecnología

La tecnología es un aspecto que se debe tratar muy minuciosamente dentro de la entidad, ya que se constituye en una gran ayuda para que las actividades se desempeñen con eficiencia y eficacia, además permite que se optimice el tiempo requerido para el cumplimiento de los respectivos procesos. Es necesario que se cuente con información actual y real de los avances tecnológicos que se están presentando en el mercado, ya que permitiría tomar más seguridades y evitar la presencia de riesgos.

2.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la incidencia de la administración en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?
2. ¿Cómo incide la estructura organizacional en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?
3. ¿Cuál es el nivel de incidencia de los desastres naturales en el riesgo operativo de las instituciones financieras?
4. ¿Cuál es la incidencia de la tecnología en la calidad del servicio de las instituciones financieras?
5. ¿Cómo incide la eficiencia en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?

2.4 Definiciones conceptuales y operacionales

2.4.1 Definiciones conceptuales

Riesgo Operativo.- posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras a las empresas por eventos o hechos derivados de fallas o insuficiencias en sus procesos estratégicos, administrativos o del negocio, las personas internas o relacionadas, la tecnología de información usada y por eventos externos.

Calidad del servicio.- satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrata. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos.

Administración.- es la ciencia que se encarga de lograr que una empresa maneje adecuadamente sus objetivos y metas, canalizando los recursos de manera eficiente.

Estructura organizacional.- herramienta que permite a los empleados de la empresa conocer quiénes son los responsables de los distintos departamentos y como se encuentra distribuida la empresa en cuanto al aspecto físico.

Desastres naturales.- son situaciones ajenas de control de la empresa, que pueden alterar el desarrollo normal de las actividades e incurrir en la generación de levados costos y gastos.

Tecnología.- es el conjunto de conocimientos que permiten construir objetos y máquinas para adaptar el medio y satisfacer nuestras necesidades

2.4.2 Definiciones operacionales de las variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB ASPECTOS	INSTRUMENTOS	FUENTES DE INFORMACIÓN
El riesgo operativo, incide en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.	Riesgo operativo	<ul style="list-style-type: none"> - procesos - sistemas - personas - eventos externos 	<ul style="list-style-type: none"> Altos, medios, bajos Altos, medios, bajos Calificadas, no calificadas Altos, medios, bajos 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevistas - Registros - observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerentes - Empleados - Clientes - Jefe del departamento de riesgos
	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Atención al cliente - Políticas - Credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Alta, media, baja Alta, media, baja Buena, mala, regular Adecuadas, inadecuadas Alta, media, baja 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevistas - Observación - Manual de políticas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerentes - Clientes - Jefes departamentales
La administración incide en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.	Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Dirección - Control - Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Alta, media, baja Alta, media, baja Permanente, ocasional Permanente, ocasional 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Entrevistas - Registros de monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerentes - Jefes departamentales - Empleados - Organigramas

<p>La estructura organizacional incide en el riesgo operativo de las instituciones financieras</p>	<p>Estructura organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jerarquía - División de funciones - Comunicación - Instalaciones 	<p>Adecuada, inadecuada Adecuada, inadecuada</p> <p>Eficiente, ineficiente Adecuadas, inadecuadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Empleados - Clientes
<p>Los desastres naturales inciden en el riesgo operativo de las instituciones financieras.</p>	<p>Desastres naturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inundación - Incendio - Terremoto 	<p>Grave, moderada, leve Grave, moderado, leve Grave, moderado, leve</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Entrevistas - Registro de desastres presentados 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente - Jefes de departamentales - Empleados
<p>La tecnología incide en la calidad del servicio de las instituciones financieras</p>	<p>Tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos informáticos - Instalaciones - Cámaras de seguridad - Lectores de Billetes - Sistemas 	<p>Nuevos, viejos, obsoletos Nuevas, viejas Nuevas, viejas, obsoletas Nuevos, viejos, obsoletos Eficientes, ineficientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de activos - Observación - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerentes - Departamento operativo - Empleados - Clientes

<p>La eficiencia incide en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Servicio - Objetivos - Metas 	<p>Buena, mala, regular Bueno, malo, regular Adecuados, Inadecuados Adecuadas, inadecuadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevistas - Observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes - Gerente - Jefes departamentales
--	-------------------	--	---	---	--

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño y Tipo de investigación

La investigación sobre la incidencia del riesgo operativo en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra, tiene un diseño no experimental con un tipo de investigación explicativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Las poblaciones de la presente investigación parten desde la unidad de análisis que es las Instituciones Financieras mismas que son: los gerentes, ya que tienen a su cargo la administración y desarrollo de la institución en la cual laboran; los jefes departamentales, quienes son los encargados de determinar los potenciales problemas de los diferentes departamentos a su cargo; los empleados, debido a son la parte fundamental de las instituciones financieras dado que son los que prestan su talento intelectual para el desarrollo y cumplimiento de las actividades; los clientes, puesto que son la principal fuente de ingresos para cumplir con la actividad de la intermediación financiera conllevando al manejo eficiente de los índices de liquidez.

3.2.2 Muestra

La población de los gerentes por ser menor a 100 unidades se aplicó la técnica del censo.

La población de los jefes departamentales por ser menor a 100 unidades se aplicó la técnica del censo.

La población de los empleados por ser mayor a 100 unidades se determinó mediante el siguiente cálculo:

$$n = Z^2 \ell \frac{Np \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z^2 \ell p \cdot q}$$

Dónde.

n = tamaño de la muestra

$Z^2 \ell$ = valor crítico del error

N = tamaño de la población

p = 0.5

q = 0.5

i^2 = error equivalente al 5%

$$n = 1.96^2 \frac{250(0.5)(0.5)}{0.05^2 (250 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 1.96^2 \frac{62.5}{0.6225 + 0.9604}$$

$$n = 1.96^2 \frac{62.5}{1.5829}$$

$$n = 1.96^2 (39.48)$$

$$n = 152$$

La población de los clientes por ser mayor a 100 unidades se determinó mediante el siguiente cálculo:

$$n = Z^2 \ell \frac{Np \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z^2 \ell p \cdot q}$$

Dónde.

n = tamaño de la muestra

$Z^2 \ell$ = valor crítico del error

N = tamaño de la población

$p = 0.5$

$q = 0.5$

i^2 = error equivalente al 5%

$$n = 1.96^2 \frac{52292(0.5)(0.5)}{0.05^2 (52292 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 1.96^2 \frac{13073}{131.7275 + 0.9604}$$

$$n = 1.96^2 \frac{13073}{131.6879}$$

$$n = 1.96^2 (99.27)$$

$$n = 381$$

El tipo de muestreo realizado es el probabilístico aleatorio simple.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados durante la investigación son las encuestas, las entrevistas y la observación, mismas que fueron aplicadas a cada una de las poblaciones de la unidad de análisis como es las Instituciones Financieras.

Se aplicó la entrevista los gerentes de las instituciones financieras, ya que son los encargados de controlar y coordinar que los procesos se ejecuten de manera eficiente, evitando en lo posible que se presenten riesgos para la entidad.

Se aplicó la encuesta a los jefes de departamentales, ya que son los encargados de dirigir y controlar un área específica, además son los responsables de que cada departamento o área cumpla con los procesos que establece la institución.

Se aplicó la encuesta a los empleados, ya que sobre ellos recae demasiada responsabilidad en caso de la presencia de un riesgo institucional, son quienes deben estar en constante capacitación y actualización para evitar sanciones económicas e incluso despido de la institución en la cual laboran.

Se aplicó la encuesta a los clientes de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra, ya que se constituyen en la principal fuente de ingresos de la institución, además son quienes deciden si el servicio que se les fue otorgado cuenta con una excelente o pésima calidad, dando las pautas para tomar medidas de prevención y corrección de errores.

3.4 Análisis de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Las encuestas aplicadas a los empleados y a los clientes de las instituciones financieras se determinó la confiabilidad mediante el test y retest, que consiste en aplicar la misma encuesta dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de un periodo de tiempo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva el instrumento se considera confiable.

3.5 Procesamiento para la recolección de datos

- Diseño de instrumentos de recolección de datos
- Validación y confiabilidad de los instrumentos
- Aplicación de instrumentos
- Tabulación y análisis de la información
- Elaboración de tablas y cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación e interpretación de resultados

a) Encuesta aplicada a los jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.

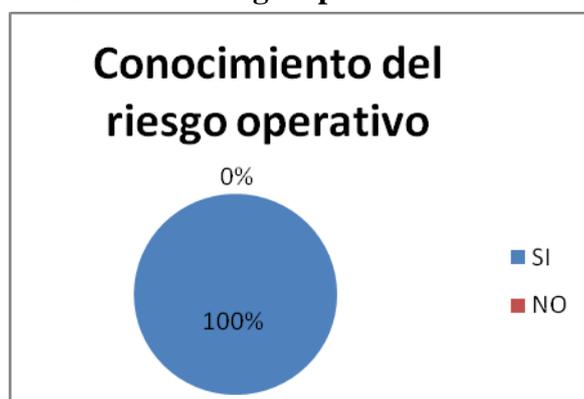
PREGUNTA N° 1

¿CONOCE USTED ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?

GRÁFICO N° 1: Riesgo Operativo

CUADRO N° 1: Riesgo Operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	100%
NO	0	0%
TOTAL	43	100%



Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

ANÁLISIS:

Se puede observar que el riesgo operativo es conocido en un 100%, por todos los jefes departamentales de las instituciones financieras, esto se da debido a que es un tema de vital importancia para el cumplimiento y desarrollo de las actividades con absoluta normalidad y además para no incurrir en gastos por errores en los procesos, un jefe departamental tiene la obligación de estar actualizado sobre los cambios que se den en el sistema financiero, ya que tiene bajo su cargo el manejo de todo un departamento, el cual está conformado por un equipo de trabajo.

PREGUNTA N° 2

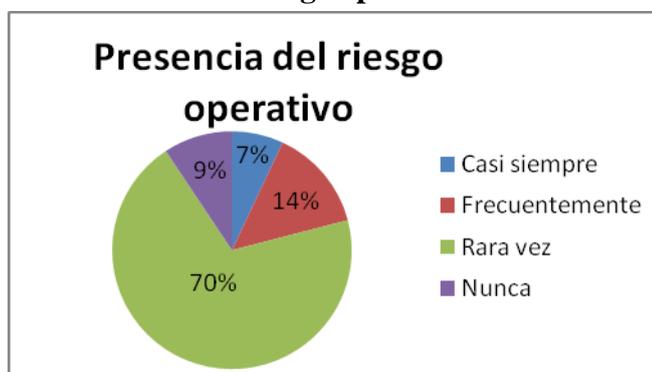
¿EN SU INSTITUCIÓN SE HA PRESENTADO UN INCIDENTE OPERATIVO?

CUADRO N° 2: Presencia del Riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi siempre	3	7%
Frecuentemente	6	14%
Rara vez	30	70%
Nunca	4	9%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 2: Presencia del Riesgo operativo



ANÁLISIS:

Las instituciones financieras están expuestas a diferentes riesgos, en especial el riesgo operativo ya que puede presentarse en cualquier momento del día de labor de la institución, en la mayor parte de las instituciones financieras es muy rara la presencia de un incidente operativo, correspondiendo a un 70 % de presencia del mismo. El 14% si demuestra la presencia de este tipo de incidentes muy frecuentemente, esto puede darse debido a que no han tomado las medidas de prevención lo suficientemente eficientes, lo cual genera gastos para la institución, son muy pocas instituciones financieras que no tienen la presencia de este tipo de incidentes, ya que según la investigación aplicada nunca han sido participes de esta eventualidad, esto se puede dar, debido a que han cumplido con toda la normatividad que les rige a las mismas.

PREGUNTA N° 3

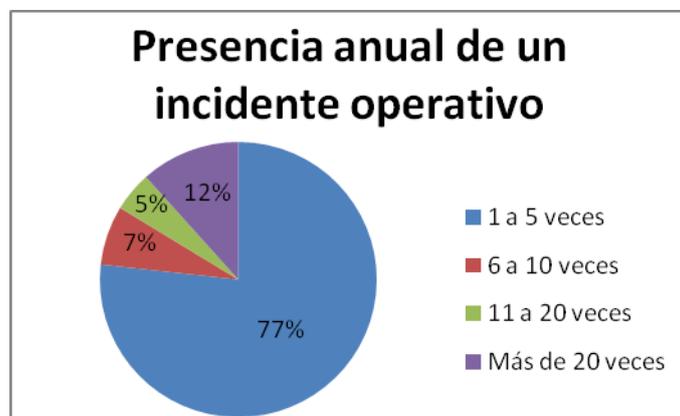
¿CUANTAS VECES EN EL AÑO SE HA PRESENTADO ALGÚN INCIDENTE OPERATIVO EN SU INSTITUCIÓN?

CUADRO N° 3: Presencia de un incidente operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5 veces	33	77%
6 a 10 veces	3	7%
11 a 20 veces	2	5%
Más de 20 veces	5	12%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 3: Presencia de un incidente operativo



ANÁLISIS:

A pesar de que siempre existe la posibilidad de que se presente un incidente, que puede convertirse en un gran riesgo operativo para una institución financiera y verse en la necesidad de incurrir en costos, en las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra no se ha presentado con mayor frecuencia este riesgo, lo cual se puede evidenciar en los resultados, ya que el 77% de las instituciones han presenciado este incidente entre 1 a 5 veces. Por cuanto se puede evidenciar que si cuentan con medidas preventivas de riesgos y poseen planes de contingencia que permiten anticiparse ante una eventualidad de esta magnitud.

PREGUNTA N° 4

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DENTRO DE SU INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 4: Administración

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	19%
Buena	35	81%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 4: Administración



ANÁLISIS:

La administración de los riesgos dentro de las instituciones financieras debe ser eficiente y se constituyen en un factor muy importante para poder minimizar el impacto que pueden ocasionar, de los jefes departamentales encuestados el 81% de ellos, dan como respuesta que en su institución cuentan con una buena administración, por cuanto se han tomado las medidas de prevención necesarias mientras que el 19% restante maneja una excelente administración, esto se da debido a que existe un constante monitoreo de los riesgos, lo cual permite determinar a tiempo fallas en los procesos y es por ello que siempre se debe estar en una constante lucha ante este tipo de incidentes.

PREGUNTA N° 5

¿CONSIDERA USTED QUE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INFLUYE DIRECTAMENTE EN EL RIESGO OPERATIVO DE LA INSTITUCIÓN EN LA CUAL USTED LABORA?

CUADRO N° 5: Estructura organizacional

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	30%
De acuerdo	19	44%
Parcialmente de acuerdo	8	19%
En desacuerdo	3	7%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 5: Estructura organizacional



ANÁLISIS:

En la investigación realizada se pudo obtener como resultado, que la estructura organizacional si influye directamente en el riesgo operativo, ya que el 30% de los jefes departamentales están muy de acuerdo y el 44% de acuerdo lo cual sumado los dos porcentajes obtenemos que el 74% consideran que estas variables tienen una estrecha relación, ya que todos forman parte de un proceso el cual debe ser aprobado por los diferentes departamentos mismos que están en función de jerarquías. Mientras que el porcentaje restante considera que no existe relación, por cuanto solo depende del área operativa más no tiene relación con los demás departamentos.

PREGUNTA N° 6

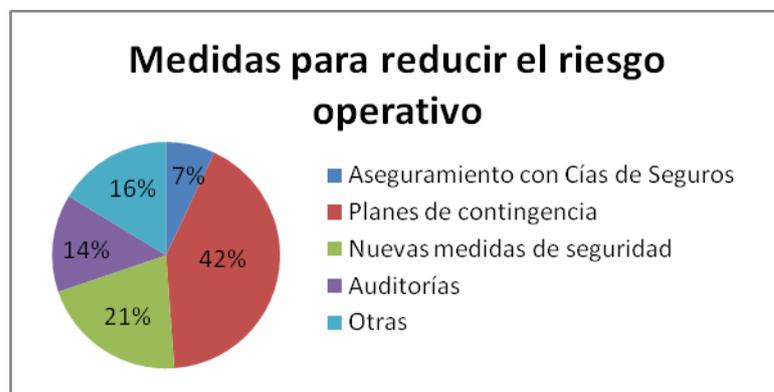
¿QUÉ MEDIDAS HA TOMADO USTED PARA REDUCIR EL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 6: Medidas para el riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aseguramiento con Cías de Seguros	3	7%
Planes de contingencia	18	42%
Nuevas medidas de seguridad	9	21%
Auditorías	6	14%
Otras	7	16%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 6: Medidas para el riesgo operativo



ANÁLISIS:

Las instituciones financieras han visto la necesidad de implementar, medidas que permitan reducir los riesgos que pueden presentarse tanto internos como externos, la medida que más es utilizada corresponde a los planes de contingencia, ya que en los resultados se representa con un 42%, debido a que permiten anticiparse a los hechos, o en caso de que ya sucedan permiten tener una respuesta para solucionarlos de manera inmediata, se puede observar que otras de las medidas utilizadas son: nuevas medidas de seguridad y auditorías, por cuanto se debe tomar en cuenta que estas siempre deben estar en todos los procesos, debido a que son importantes para poder detectar errores que están presentes o pueden presentarse en un futuro y generar grandes pérdidas económicas.

PREGUNTA N° 7

DE ACUERDO A SU CRITERIO ¿CUÁL ES NIVEL DE INCIDENCIA QUE TIENEN LOS DESASTRES NATURALES EN EL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 7: Desastres naturales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	19	44%
Medio	14	33%
Bajo	10	23%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 7: Desastres naturales



ANÁLISIS:

La desastres naturales son considerados como un evento externo, que no se puede predecir y que puede presentarse en cualquier momento, según los jefes departamentales encuestados, consideran que este tipo de eventualidad tiene un alto nivel de incidencia sobre el riesgo operativo, esta aseveración se representa en los resultados con un 44%, por lo tanto es importante mencionar que ninguna institución financiera, está exenta a la presencia de un desastre natural, ya que no es una variable que se pueda manipular, lo cual puede generar pérdidas económicas significativas en cualquier momento y al no poseer una medida de prevención se torna en un error operativo, en donde se encuentra involucrado todo el personal.

PREGUNTA N° 8

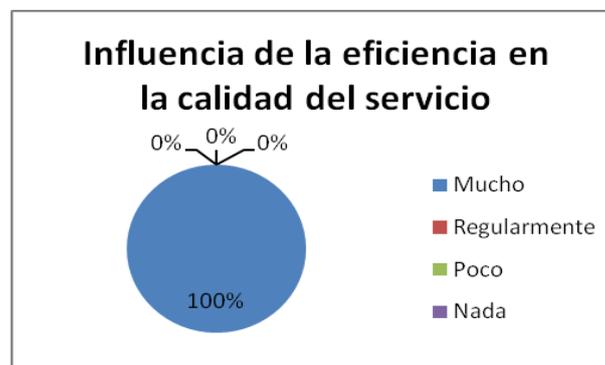
¿ESTÁ USTED DE ACUERDO EN QUE LA EFICIENCIA INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGAN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?

CUADRO N° 8: Eficiencia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	43	100%
Regularmente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 8: Eficiencia



ANÁLISIS:

El 100% de los diferentes jefes departamentales de las instituciones financieras, están de acuerdo en que la eficiencia es un factor determinante de la calidad del servicio, por lo tanto existe una relación directa entre las dos variables, cabe recalcar que al ser eficiente, el cliente se sentirá satisfecho con el servicio que le han proporcionado y tendrá grandes deseos de seguir formando parte de la institución, en la cual depositó su confianza para la administración de sus recursos. Además no solo permite la satisfacción del cliente sino también, es una forma de vender la imagen de la institución financiera al público, ya que los clientes lo que buscan es su comodidad, tratando de optimizar al máximo su tiempo.

PREGUNTA N° 9

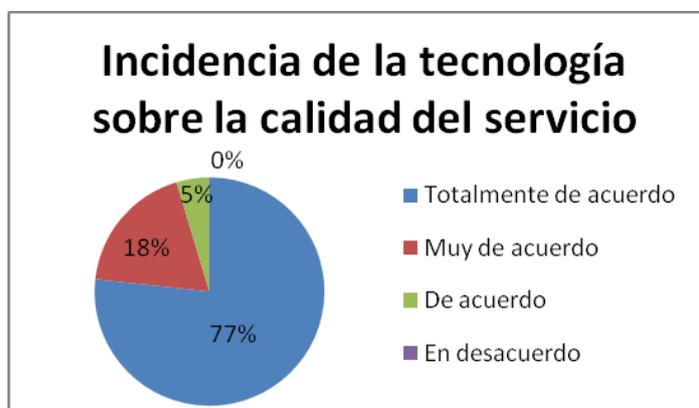
¿CREE USTED QUE LA TECNOLOGÍA TIENE INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?

CUADRO N° 9: Tecnología

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	33	77%
Muy de acuerdo	8	19%
De acuerdo	2	5%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 9: Tecnología



ANÁLISIS:

La tecnología es un factor determinante para poder entregar un servicio de calidad, ya que permite que los procesos se desarrollen con rapidez y procura con ello la optimización de tiempo tanto para la institución como para el cliente, sucede lo contrario cuando se cuenta con equipos de tecnología caduca, por cuanto no se puede atender de mejor manera a los clientes, generando así un malestar para los mismos, además los procesos se pueden retrasar y generar una mala imagen de la institución financiera. Es por eso que el 71% de los jefes departamentales, mencionan que la tecnología si tiene gran incidencia en la calidad del servicio otorgado a los clientes que forman parte de la institución.

PREGUNTA N° 10

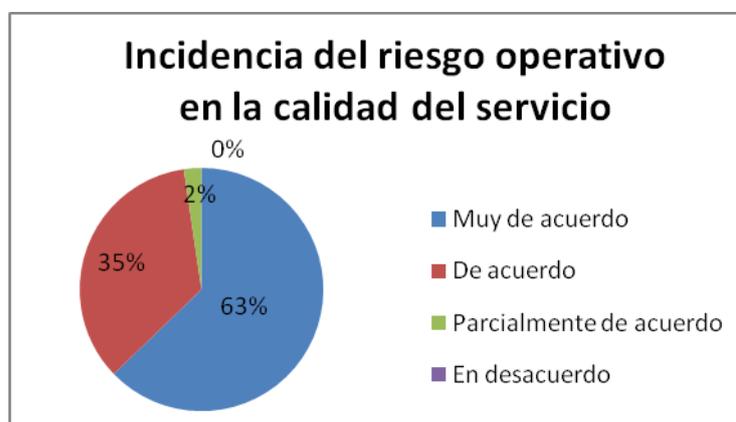
¿CREE USTED QUE EL RIESGO OPERATIVO INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 10: Riesgo operativo y la calidad del servicio

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	63%
De acuerdo	15	35%
Parcialmente de acuerdo	1	2%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	43	100%

Fuente: Jefes departamentales de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 10: Riesgo operativo y la calidad del servicio



ANÁLISIS:

De los jefes departamentales encuestados, mencionan que si tiene incidencia el riesgo operativo en la calidad del servicio, ya que el 63% está muy de acuerdo y el 35% de acuerdo, lo cual sumado los dos porcentajes obtenemos como resultado final que el 98% de los encuestados manifiestan que estas variables se relacionan entre sí, esto sucede debido a que si no se realizan bien los procesos, a tiempo y en coordinación con todo el personal inmiscuido en el desarrollo de las actividades, puede generar molestias al cliente, lo cual conlleva a que la calidad del servicio que otorga la institución financiera, pierda su credibilidad y por ende el posicionamiento de la imagen institucional.

b) Encuesta aplicada a los empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra, por cuanto están involucrados en todos los procesos que requieren en la misma.

PREGUNTA N° 1

¿TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 1: Conocimiento del riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	69	45%
Poco	79	52%
Nada	4	3%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 1: Conocimiento del riesgo operativo



ANÁLISIS:

De los empleados que laboran en las instituciones financieras el 52% tienen poco conocimiento del riesgo operativo, esto se da debido a que en las capacitaciones no se ha profundizado el tema de riesgos, más bien se ha enfocado en fortalecer los conocimientos dependiendo del área en la que se encuentren. El 45% restante de la población mencionada tiene un conocimiento profundo de lo que es el riesgo operativo, debido a que han recibido capacitaciones sobre este tema, además como es un riesgo que ha ocasionado grandes pérdidas económicas, se necesita estar muy informado en cuanto a este tipo de eventualidad, tan solo apenas el 3% de los empleados no tienen ningún conocimiento sobre este riesgo, ya que se han dedicado estrictamente al cumplimiento de las funciones de su departamento.

PREGUNTA N° 2

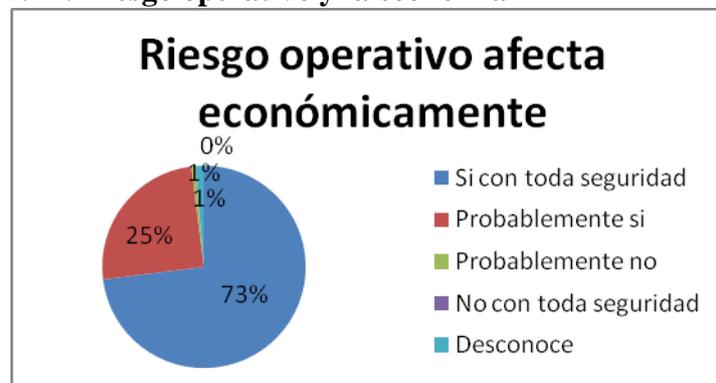
¿CREE USTED QUE EL RIESGO OPERATIVO AFECTA ECONÓMICAMENTE A LA INSTITUCIÓN?

CUADRO N° 2: Riesgo operativo y la economía

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si con toda seguridad	111	73%
Probablemente si	38	25%
Probablemente no	1	1%
No con toda seguridad	0	0%
Desconoce	2	1%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 2: Riesgo operativo y la economía



ANÁLISIS:

Según la información proporcionada por los empleados que laboran en las instituciones financieras, el 73% está seguro de que el riesgo operativo si afecta económicamente a una institución financiera, debido a que, en caso de que exista un error ocasionado en el transcurso de un determinado proceso, el cual afecte directamente a un cliente, la institución se ve en la obligación de incurrir en gastos, ya que no se logró obtener el producto o servicio que se iba a ofertar al mismo, este acto demuestra la credibilidad de la institución y por ende la captación de más clientes. El 25% menciona que existe la probabilidad, pero no demuestran seguridad, esto puede darse a que no tienen un amplio conocimiento de lo que se refiere al riesgo operativo.

PREGUNTA N° 3

¿CONSIDERA USTED QUE CON UNA BUENA ADMINISTRACIÓN SE PODRÍA PREVENIR ESTE TIPO DE RIESGO?

CUADRO N° 3: Administración y riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	103	68%
De acuerdo	37	24%
Parcialmente de acuerdo	11	7%
En desacuerdo	1	1%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 3: Administración y riesgo operativo



ANÁLISIS:

La administración es un factor muy importante en el análisis y monitoreo del riesgo operativo, el 68% de los empleados encuestados coincide con esta afirmación, los directores del área administrativa y todo su equipo de trabajo, debe tener conocimiento de los diferentes riesgos a los que está expuesta una institución financiera, para con ello desarrollar nuevas medidas de prevención de riesgos, que permitan corregir los errores a tiempo y además establecer planes de contingencia eficientes, que vayan en función de la búsqueda de la excelencia y la obtención de una mayor rentabilidad a través de captación de los ahorros de los clientes y la colocación de cartera.

PREGUNTA N° 4

¿CREE QUE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN TIENE UNA ESTRECHA RELACIÓN CON EL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 4: Estructura organizacional y riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si con toda seguridad	84	55%
Probablemente si	55	36%
Probablemente no	6	4%
No con toda seguridad	1	1%
Desconoce	6	4%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 4: Estructura organizacional y riesgo operativo



ANÁLISIS:

Se considera que la estructura organizacional si tiene relación con el riesgo operativo, ya que en el estudio aplicado el 55% de los empleados de la institución financiera, corroboran con este enunciado, por cuanto los funcionarios que laboran en la institución, necesitan tener muy clara la información, de cómo están establecidos los niveles jerárquicos dentro de la institución, para que los procesos sean direccionados a la persona competente, procurando con ello, evitar retrasos en el desarrollo normal de las actividades, sin verse en la necesidad de incurrir en pérdidas económicas. El resto de los empleados no tiene clara esta información, por lo que se observa que existe un desconocimiento amplio de lo referente a riesgos

PREGUNTA N° 5

¿CONSIDERA QUE EL RIESGO OPERATIVO INCIDE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 5: Calidad del servicio

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si con toda seguridad	93	61%
Probablemente si	47	31%
Probablemente no	6	4%
No con toda seguridad	3	2%
Desconoce	3	2%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 5: Calidad del servicio



ANÁLISIS:

El 61% correspondiente a los empleados encuestados, menciona que el riesgo operativo si tiene incidencia en la calidad del servicio que prestan las instituciones financieras, dado que, a medida que exista muchos fallos en los procesos, sistemas, negligencia del personal y eventualidades externas, el nivel de atención otorgado a los clientes va perdiendo peso y credibilidad, lo cual conduce que la institución genere una mala imagen institucional. La institución financiera al perder su posicionamiento en el mercado, puede incurrir en la disminución de su rentabilidad, ya que sus ingresos dependen de las captaciones de los ahorros de los clientes y esto a su vez conduce a la quiebra de la misma.

PREGUNTA N° 6

¿CREE USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES PUEDEN PROVOCAR LA PRESENCIA DEL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 6: Desastres naturales y el riesgo operativo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	75%
NO	38	25%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 6: Desastres naturales y el riesgo operativo



ANÁLISIS:

De acuerdo con el 75% de los empleados, a quien se les aplicó el instrumento de recolección de datos, mencionan que los desastres naturales si están relacionados con el riesgo operativo, debido a que la presencia de los mismos es incierta y no es una variable que se pueda manipular ni tampoco se la puede predecir, además como se puede presentar en cualquier momento, representa la generación de grandes gastos económicos para una institución financiera, tomando en cuenta que para este tipo de eventos no existen medidas de prevención que permita solucionarlas de manera inmediata. El 25% restante manifiestan que este tipo de eventualidad no tiene incidencia sobre este riesgo, por lo que se observa que los empleados, tienen desconocimiento de la Ley que les rige a las instituciones, por lo que se la importancia de la socialización de la misma.

PREGUNTA N° 7

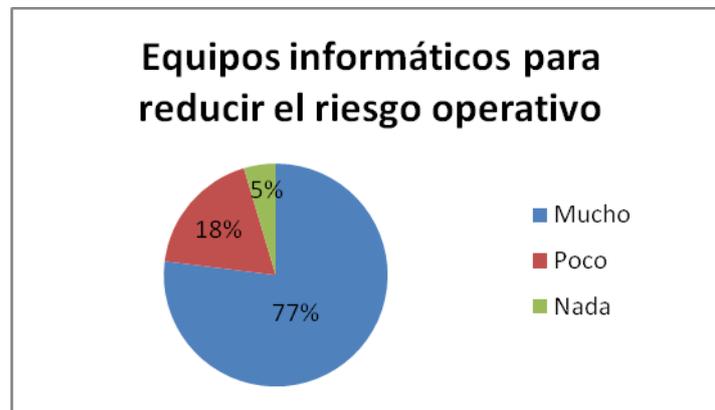
¿CONSIDERA QUE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE TECNOLOGÍA DE PUNTA PERMITE REDUCIR EL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 7: Equipos informáticos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	117	77%
Poco	28	18%
Nada	7	5%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 7: Equipos informáticos



ANÁLISIS:

Siendo que más del 50% es decir el 77% de los empleados encuestados, consideran que los equipos informáticos con tecnología de punta si pueden reducir el riesgo operativo, por cuanto mientras más eficientes sean los equipos utilizados, las actividades y procesos en sí, serán desarrollados con mayor rapidez, además la posibilidad de que se den errores por fallo humano es menor. La adquisición de estos equipos además de reducir el riesgo operativo, también permiten que se mejore la manera de atender a los clientes y por ende la calidad del servicio entregado por las instituciones financieras, tendría un calificativo de excelencia, lo cual permitiría que la institución pueda ganar posicionamiento institucional en el mercado en el cual se desenvuelve.

PREGUNTA N° 8

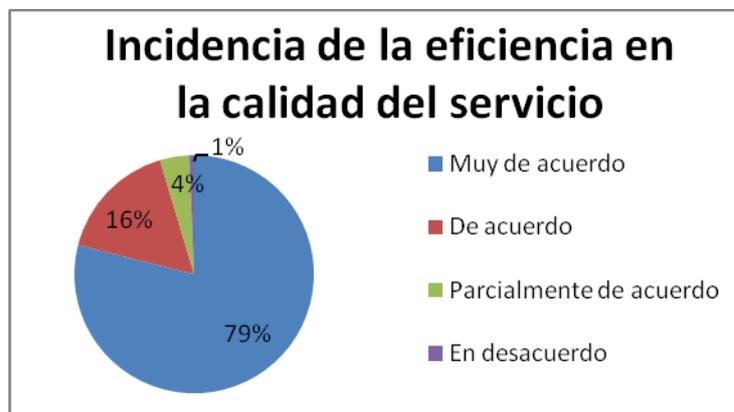
¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICIENCIA INCIDE DIRECTAMENTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO?

CUADRO N° 8: Eficiencia y calidad del servicio

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	120	79%
De acuerdo	25	16%
Parcialmente de acuerdo	6	4%
En desacuerdo	1	1%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 8: Eficiencia y calidad del servicio



ANÁLISIS:

La mayor parte de los empleados cuyo porcentaje corresponde al 79%, está muy de acuerdo en que la eficiencia incide en la calidad del servicio, el cual es otorgado por las instituciones financieras hacia todos sus clientes, esto se da debido a que en el momento que un cliente necesita realizar un trámite en la institución, los empleados que laboran en la misma deben procurar en lo posible hacerlas de mejor manera, sobre todo cuando se trata de proporcionar un servicio de calidad. El objetivo de cumplir con las actividades a cabalidad y de la mejor manera, es la satisfacción de saber que la persona que ha sido atendida por el personal de la institución, se encuentre muy satisfecha.

PREGUNTA N° 9

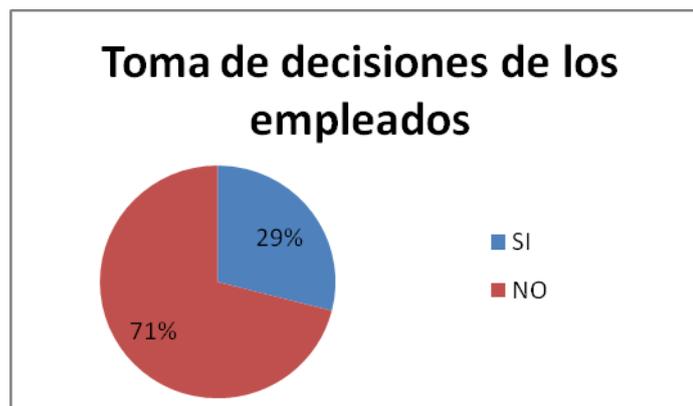
¿HA FORMADO PARTE EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL RIESGO OPERATIVO?

CUADRO N° 9: Toma de decisiones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	29%
NO	108	71%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 9: Toma de decisiones



ANÁLISIS:

El 71% de los empleados de las instituciones financieras, no está involucrado en la toma de decisiones en cuanto a las medidas de prevención de los incidentes que se pueden convertir en riesgo operativo, lo cual demuestra que en las instituciones está existiendo un problema interno, ya que para que un proceso sea exitoso, necesariamente se debe tomar en cuenta las ideas de todo el personal, para que las decisiones tomadas sea muy provechosas y que aporten de manera significativa a la institución como tal, por lo tanto los empleados si deben formar parte de este proceso, ya sea de forma directa e indirecta, procurando con ello generar un ambiente laboral adecuado. Es tan solo apenas el 25% de los funcionarios, los cuales son tomados en cuenta para la toma de decisiones, lo que quiere decir que solo quienes tienen un alto rango pueden participar en este proceso, no sabiendo que lo ideal sería todo el personal en conjunto.

PREGUNTA N° 10

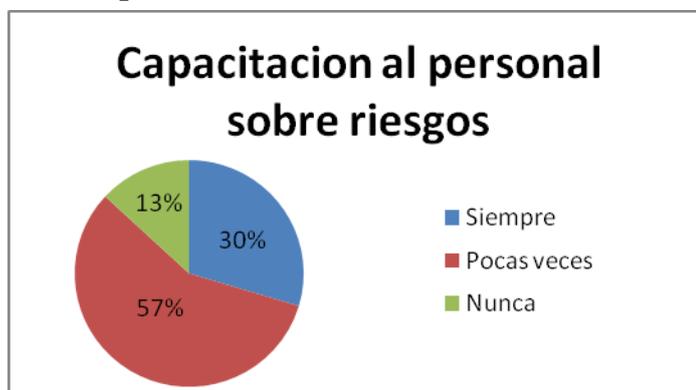
¿HA RECIBIDO CAPACITACIONES SOBRE LOS RIESGOS QUE PUEDEN PRESENTARSE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 10: Capacitaciones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	30%
Pocas veces	87	57%
Nunca	20	13%
TOTAL	152	100%

Fuente: Empleados de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 10: Capacitaciones



ANÁLISIS:

De todas las instituciones financieras son muy pocas las que se preocupan por capacitar a sus empleados, ya que apenas el 30% de los empleados han sido debidamente capacitados, mientras que el 57% ha recibido muy pocas veces una capacitación, más aun sobre el tema relacionado con el tratamiento y prevención de riesgos, el 13% restante no ha recibido nunca una capacitación, lo cual se convierte en una situación muy preocupante, ya que el personal necesita estar al día con la información pertinente, de acuerdo al área en la cual desempeña su labor, además también necesita tener conocimiento de las leyes y normas que rigen a las instituciones financieras, ya que es su campo laboral. Por lo tanto las capacitaciones permiten mejorar los conocimientos del personal lo cual contribuirá de manera significativa a la excelencia institucional.

c) Encuesta aplicada a los clientes de las instituciones financieras, ya que son quienes pueden proporcionar la información en cuanto a la calidad del servicio otorgado por las mismas.

PREGUNTA N° 1

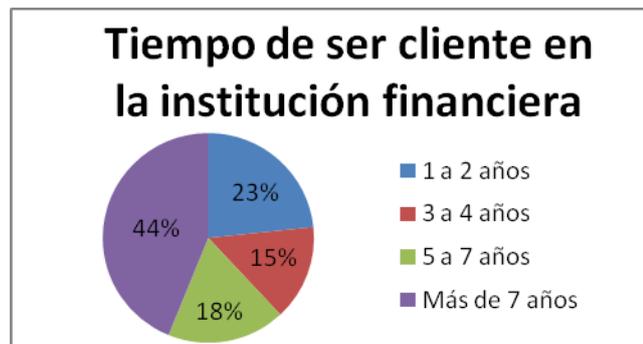
¿QUÉ TIEMPO LLEVA USTED COMO CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 1: Tiempo de cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 2 años	89	23%
3 a 4 años	56	15%
5 a 7 años	69	18%
Más de 7 años	167	44%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 1: Tiempo de cliente



ANÁLISIS:

De acuerdo a los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra, se puede observar que el 44% llevan más de 7 años de formar parte de las diferentes instituciones, por lo que se asume que se han sentido satisfechos con el servicio que han recibido por parte de las mismas, el resto de la población no lleva mucho tiempo en una institución financiera, según el resultado se puede evidenciar que el 23% solo tiene entre 1 a 2 años de ser cliente, esto se da debido a que durante los últimos años, se han creado un gran número de instituciones en la ciudad, lo cual significa que se encuentran en una etapa de captación de clientes, a través de la oferta de sus diferentes productos y servicios.

PREGUNTA N° 2

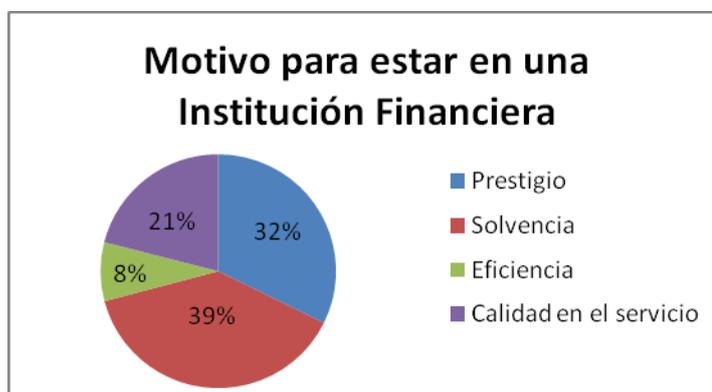
¿QUÉ LE MOTIVO A USTED A FORMAR PARTE DE ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 2: Motivación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prestigio	123	32%
Solvencia	147	39%
Eficiencia	31	8%
Calidad en el servicio	80	21%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 2: Motivación



ANÁLISIS:

La solvencia y el prestigio que una institución financiera maneja se convierten en factores predominantes al momento de captar clientes, esta aseveración se puede evidenciar en los resultados, ya que el 37% y 32% respectivamente de la población coincide con la misma, aunque cabe destacar que estas variables necesitan de tiempo para que puedan ser reconocidas, siendo que lo que buscan las personas es confiar en una buena institución para depositar sus ahorros y así poder solventar sus necesidades. Otra forma que le sigue con un resultado de 21% es la calidad de servicio, ya que permite que los clientes se encuentren satisfechos, con la manera de cómo han sido atendidos, procurando con ello generar una imagen positiva de la institución.

PREGUNTA N° 3

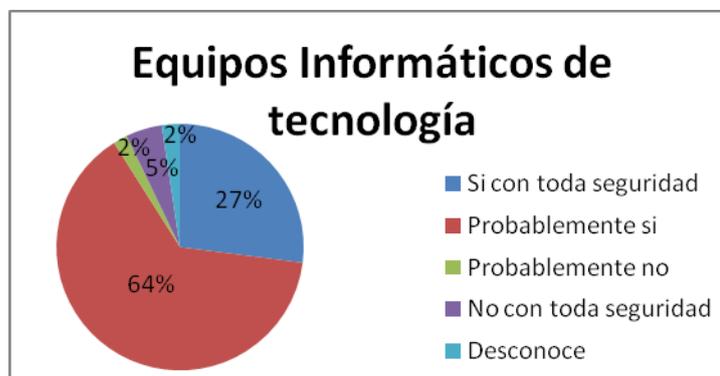
¿CONSIDERA USTED QUE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SON DE ALTA TECNOLOGÍA?

CUADRO N° 3: Equipos informáticos y tecnología

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si con toda seguridad	103	27%
Probablemente si	244	64%
Probablemente no	7	2%
No con toda seguridad	18	5%
Desconoce	9	2%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 3: Equipos informáticos y tecnología



ANÁLISIS:

Dado que los clientes no tienen mucha información en cuanto a los avances tecnológicos, ni tampoco observan con atención los equipos que se encuentran actualmente en las diferentes instituciones financieras, el 64% de los mismos piensan que probablemente si lo sean, lo cual demuestra que no tienen absoluta seguridad para contestar, cabe recalcar que el 27% de los clientes encuestados si tienen conocimiento del tema, por lo que supieron manifestar que en la institución en la cual se encuentran actualmente, si están al día con los avances tecnológicos, ya que han ofertado nuevos servicios, que permiten optimizar tiempo en la realización de trámites ya sea de depósitos, retiros o créditos.

PREGUNTA N° 4

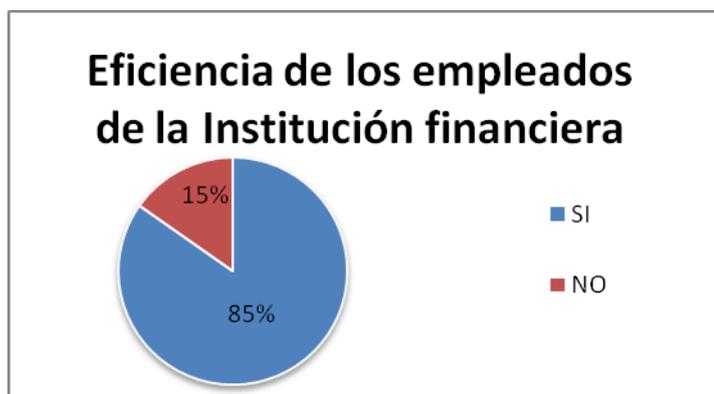
¿CREE USTED QUE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SON EFICIENTES AL MOMENTO DE ATENDERLE?

CUADRO N° 4: Empleados eficientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	323	85%
NO	58	15%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 4: Empleados eficientes



ANÁLISIS:

El 85% de los clientes encuestados, están de acuerdo en que los empleados de las instituciones financieras, si son eficientes al momento de prestar un servicio, lo cual quiere decir que si están capacitados, para solventar las diferentes inquietudes y dar proceso a los trámites que un cliente necesita, la eficiencia que demuestran los empleados que laboran en las instituciones financieras, se convierte en un factor muy importante, ya que lo primero que observa un cliente es la forma como fue atendido. El 15% restante, considera que no existe eficiencia en el personal de las instituciones financieras, lo cual provoca que se genere una mala imagen institucional y por ende pierda su posicionamiento en el mercado financiero, si la ineficiencia con la que labora el personal no se corrige a tiempo, el cliente puede retirarse de la institución y conllevar a la institución a que presente problemas de liquidez, ya que su fuente de ingresos son los ahorros que capta del público.

PREGUNTA N° 5

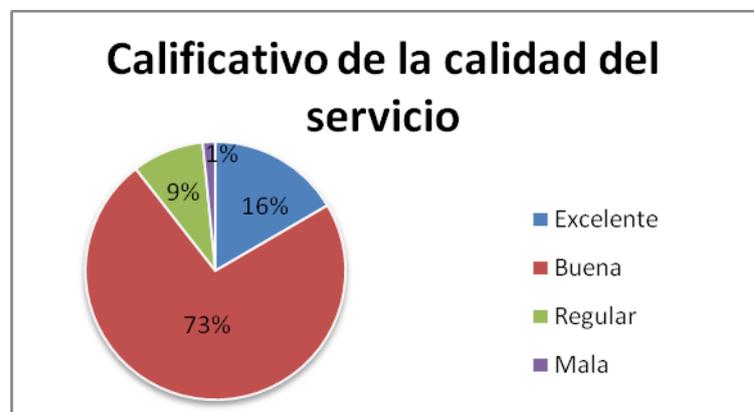
¿QUÉ CALIFICATIVO LE DARÍA USTED A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE LE HAN PROPORCIONADO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 5: Calificativo a la calidad del servicio

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	63	17%
Buena	278	73%
Regular	34	9%
Mala	6	1%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 5: Calificativo a la calidad del servicio



ANÁLISIS:

Debido a que los clientes son los únicos que pueden proporcionar información, en cuanto a la calidad del servicio, el 73% de las personas encuestadas consideran que la calidad del servicio de las instituciones financieras es buena, lo cual demuestra que todavía existen cuellos de botella que impiden alcanzar la excelencia, es tan solo apenas el 16% de los encuestados que consideran que el servicio obtenido es excelente, ya que han sido atendidos de la mejor manera y a la mayor brevedad posible, este resultado demuestra que todas las instituciones financieras, deben realizar un análisis profundo que permita identificar donde se encuentra la debilidad de la institución que impide llegar al éxito total.

PREGUNTA N° 6

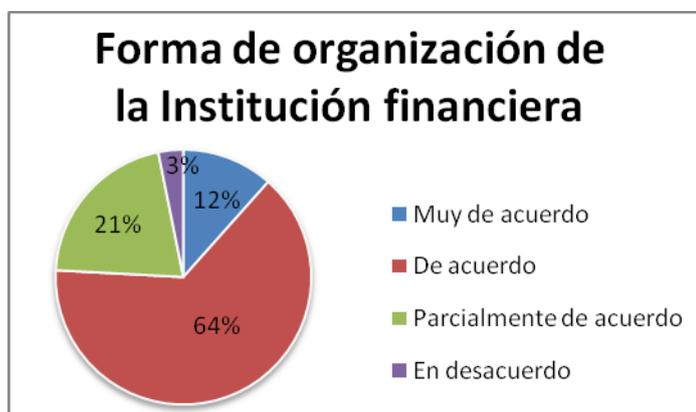
¿CREE USTED QUE LA FORMA COMO ESTÁ ORGANIZADA LA INSTITUCIÓN ES LA MÁS ADECUADA?

CUADRO N° 6: Organización de la institución

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	44	12%
De acuerdo	245	64%
Parcialmente de acuerdo	80	21%
En desacuerdo	12	3%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 6: Organización de la institución



ANÁLISIS:

Según el criterio de los clientes que fueron encuestados, el 64% está muy de acuerdo en que las instituciones financieras presentan una forma de organización interna adecuada, lo cual quiere decir que si se encuentran a gusto al momento de ingresar a la institución, ya que para realizar un trámite no necesitan recorrer toda la institución, sino más bien las oficinas están ubicadas de manera adecuada, pero cabe recalcar que también es necesario remodelar, para brindar una mejor imagen ante los clientes, el resto de la población considera que internamente las instituciones no se encuentran muy bien organizadas, ya que no existe una concordancia entre la ubicación de una oficina con otra, lo cual genera malestar en los clientes.

PREGUNTA N° 7

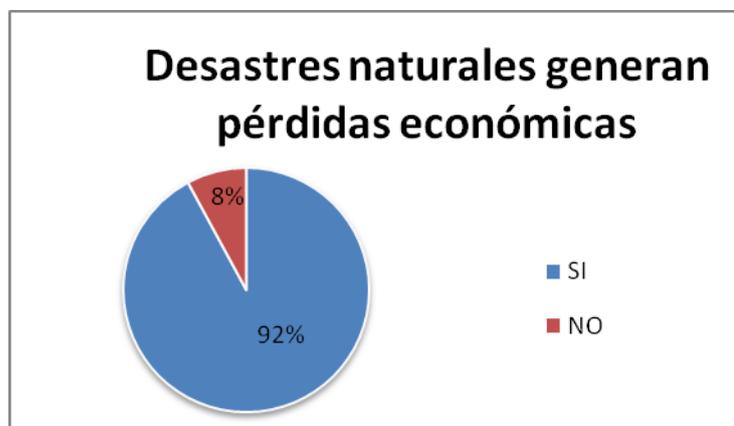
¿CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES PUEDEN GENERAR A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÉRDIDAS ECONÓMICAS?

CUADRO N° 7: Desastres naturales y pérdidas económicas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	351	92%
NO	30	8%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 7: Desastres naturales y pérdidas económicas



ANÁLISIS:

El 92% de los clientes encuestados considera que los desastres naturales, pueden generar grandes pérdidas económicas las instituciones financieras, ya que son eventualidades externas que no se pueden predecir y que su presencia se puede dar en cualquier momento, no se puede tener con precisión cuanto va a implicar en gastos, ya que se desconoce cuál es el impacto que va a provocar en la institución, pero cabe destacar que el monto que se destine para solucionar la presencia de un desastre natural, representa para la institución una pérdida económica ya que no es un dinero que se pueda recuperar. El 8% restante considera que los desastres naturales, no son un tema relevante para generar pérdidas económicas, ya que no se presentan de manera muy seguida sino más bien su presencia es esporádica.

PREGUNTA N° 8

¿CÓMO SE HA SENTIDO USTED CON EL SERVICIO QUE LE HAN BRINDADO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 8: Servicio adquirido

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho/a	57	15%
Bien	279	73%
Regularmente	45	12%
Insatisfecho/a	0	0%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 8: Servicio adquirido



ANÁLISIS:

La satisfacción del cliente es un objetivo primordial de las instituciones financieras, según los cliente encuestados, el 73% menciona que se siente bien con el servicio que le han proporcionado, pero que todavía los empleados necesitan brindar una mejor atención, es tan solo apenas el 15% que se encuentra se siente muy satisfecho, lo cual demuestra que es necesario mejorar constantemente, pero sobre todo estar siempre capacitados y actualizados con los avances que se den en la tecnología, ya que también representa un factor determinante, al momento de prestar los diferentes servicios a los clientes que forman parte de las instituciones financieras.

PREGUNTA N° 9

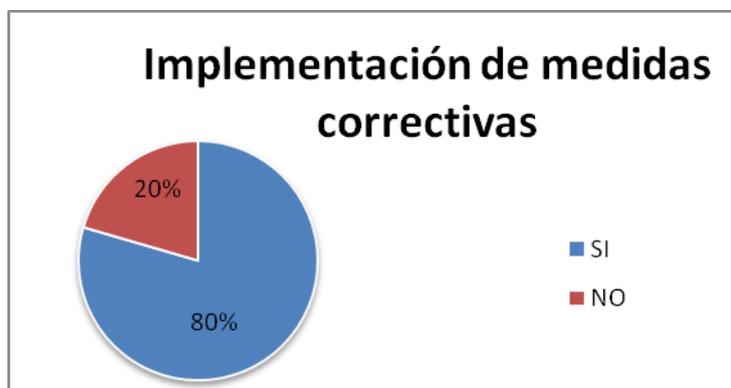
¿CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEBERÍA TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS EN CUANTO A LA MANERA DE PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

CUADRO N° 9: Medidas correctivas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	303	80%
NO	78	20%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 9: Medidas correctivas



ANÁLISIS:

Un porcentaje muy alto de los clientes correspondiente al 80%, considera que las instituciones financieras, si deben tomar medidas correctivas que permitan brindar un servicio de calidad, ya que se considera que para alcanzar la excelencia, es necesario realizar un análisis interno y externo, que permita detectar los aspectos positivos y negativos de la institución, lo cual permitirá ser eficientes en todo aspecto. El 20% restante considera que las instituciones, actualmente se encuentran bien en todo sentido, pero se debe recalcar que aunque una institución se encuentre en su mejor etapa, es necesario mejorar día tras día, ya que caso contrario correría el riesgo de que sus procesos y sistemas se vuelvan obsoletos, lo cual con el paso del tiempo representaría un gasto para la institución financiera.

PREGUNTA N° 10

¿QUE SUGERIRÍA USTED QUE SE IMPLEMENTE EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

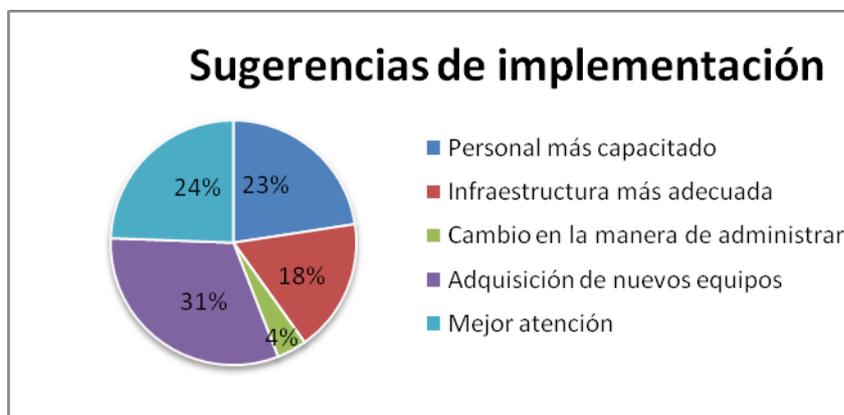
CUADRO N° 10: Sugerencias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal más capacitado	86	23%
Infraestructura más adecuada	67	18%
Cambio en la manera de administrar	15	4%
Adquisición de nuevos equipos	120	31%
Mejor atención	93	24%
TOTAL		100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.

Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 10: Sugerencias



ANÁLISIS:

El 31% de los clientes considera que en una institución financiera, se debería implementar la adquisición de nuevos equipos, ya que la tecnología es indispensable para que los procesos sean desarrollados de mejor manera y debido a que los avances tecnológicos se presentan diariamente, es necesario que se esté actualizado en función de estos avances. Otros aspectos que se consideran necesarios y que se debería implementar son: mejor atención, personal más capacitado e infraestructura más adecuada, ya que representan el 24%, 23% y 18% respectivamente, tomando en cuenta que son los que permitirán, que los clientes se sientan más satisfechos con el servicio adquirido.

PREGUNTA N° 11

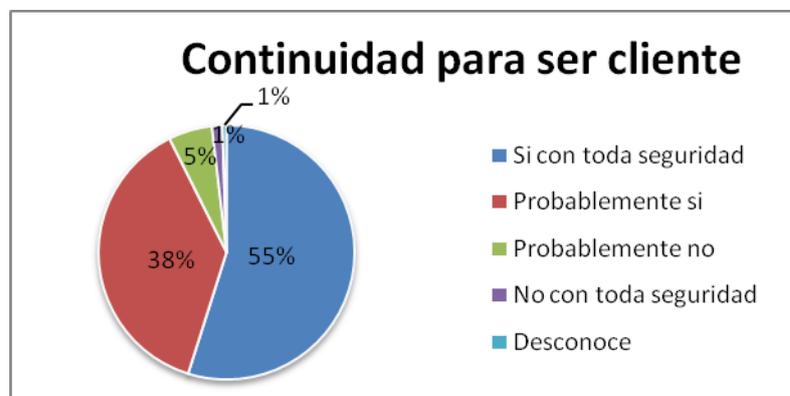
¿CONTINUARÍA USTED SIENDO CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

CUADRO N° 11: Continuidad del cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si con toda seguridad	209	55%
Probablemente si	144	38%
Probablemente no	21	5%
No con toda seguridad	5	1%
Desconoce	2	1%
TOTAL	381	100%

Fuente: Clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra.
Elaborado por: autora de la investigación.

GRÁFICO N° 11: Continuidad del cliente



ANÁLISIS:

Más del 50% de las personas encuestadas, mencionan que si continuarían siendo clientes de las instituciones financieras, ya que consideran que si es importante tener sus ahorros en un lugar seguro, el cual s su vez genera intereses y por la rentabilidad para los clientes es mayor, El resto de la presente población no demuestra seguridad en su respuesta, ya que debido a la manera de cómo han sido atendidos, han optado formar parte de la institución por necesidad mas no por satisfacción de ser bien atendidos, lo cual representa que todas las instituciones financieras deben mejorar constantemente, ya que su rentabilidad depende directamente de la captación de los ahorros de los clientes.

ENTREVISTA

d) Entrevista aplicada a los gerentes de las instituciones financieras, ya que constituyen en una autoridad líder para el desarrollo de las actividades de la institución.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

1. ¿CONOCE USTED ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?

Sí, el riesgo operativo es la posibilidad de que una institución financiera incurra en pérdidas por errores, falta de eficiencia, incumplimiento en las actividades que realizan los empleados y escasez de políticas para control interno. Este riesgo relaciona a todos los procesos, tanto de sistemas tecnológicos, como los procesos internos de la institución, se considera un tema fundamental y de mucha atención ya que se desconoce cuándo puede suceder un siniestro de cualquier naturaleza.

Para que el riesgo operativo pueda ser controlado, la Superintendencia de Bancos y Seguros exige tener un departamento de gestión de riesgos y un sistema, que permita minimizar y evitar errores cometidos en los procesos, los cuales pueden convertirse en un riesgo y afectar la operatividad y rentabilidad de la institución.

A partir del año 2000, en donde la Superintendencia de Bancos y Seguros entra en el esquema de Basilea, se analiza de manera detallada los riesgos que afectan al sistema financiero, para lo cual se utiliza una matriz de riesgos, permitiendo de esta manera medir el trabajo interno a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la institución financiera.

2. ¿CON QUE FRECUENCIA SE LE HA PRESENTADO EL RIESGO OPERATIVO?

La frecuencia del riesgo operativo es incierta, ya que no se puede saber cuándo se va a presentar un siniestro, una falla en el sistema, cuando un empleado o cuando un cliente va a decidir hacerle daño a la institución, sea de manera voluntaria o involuntaria o también por desconocimiento de los procedimientos.

El riesgo siempre existe, porque la posibilidad de equivocarse está presente en cualquier actividad diaria que realiza la institución, no se lo puede eliminar, lo que se puede hacer es prepararse y tomar medidas de precaución, siempre y cuando se lo haga de acuerdo a históricos y a la potencialidad del riesgo. Este análisis permitirá a la institución financiera conocer qué tan seguro es el sistema con el que cuenta y que tan probablees que se presente riesgos durante un periodo anual.

Los reportes del riesgo operativo pueden incluso ser de manera diaria, ya que dependen de las personas, procesos y la transaccionalidad que maneja una institución.

3. ¿CREE USTED QUE EL RIESGO OPERATIVO INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO A LOS CLIENTES?

Sí, ya que es necesario buscar el equilibrio entre manejar el riesgo operativo y el control de operaciones, enfocados en dar respuesta a las necesidades del socio o cliente, se debe analizar estadísticas para sacar un resultado final en función de los errores que han sucedido.

La matriz de riesgos permite tener una alimentación de la misma, ya que se reporta los eventos de riesgo, esta a su vez se socializa con todo el recurso humano, para poder tomar las decisiones adecuadas que vayan en beneficio de la institución financiera, ya que una mala decisión implica pérdidas económicas y de tiempo para los socios y clientes, por lo tanto el riesgo operativo y la calidad del servicio es directamente proporcional.

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES AL SER UNA EVENTUALIDAD EXTERNA INCIDE EN LA PRESENCIA DEL RIESGO OPERATIVO?

Indiscutiblemente ya que dentro del análisis de riesgos se encuentran los accidentes por cuestión de la naturaleza, si bien es cierto no se los puede prever, pero de alguna u otra manera si se puede tomar medidas con anticipación que permitan estar prevenidos, una manera de hacerlo sería estar en contacto con la organismo competente de determinar los problemas geográficos y siempre tener respaldos de la información, para así tener un plan de contingencia y no poner en riesgo a la institución.

Los desastres naturales tienen una relación con el riesgo operativo, ya que conlleva a que la situación de la institución financiera se vuelva catastrófica, debido a que impiden la comunicación con las demás agencias y puede perderse mucha información de los clientes,

En caso de que el desastre natural no se presente fuertemente, si influye a nivel interno de la institución, ya que puede provocar el daño de los equipos tecnológicos y con ello conllevar a que la capacidad de transmisión de datos en generación de información se pierda de los registros de la institución, además se considera que puede cambiar los escenarios tanto para el socio o cliente como para la institución financiera, ya que los plazos establecidos en un proyecto para ser financiado no se podrían cumplir y esta situación trastocaría las expectativas de ambas partes.

5. ¿CREE USTED QUE LA TECNOLOGÍA TIENE UNA RELACIÓN DIRECTA CON LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Sí al ciento por ciento, con una tecnología de punta que avanza todos los días, es más fácil contar con procesos y procedimientos de alto nivel, el contar con equipos tecnológicos permite procesar mejor la información y así determinar cuál es la calidad de la misma, de tal manera que el cliente puede recibir un servicio de calidad.

La institución financiera que no esté actualizada con las innovaciones tecnológicas no puede brindar un servicio de calidad, además no puede ser competitiva ante las demás instituciones que se encuentran en el mercado financiero y por ende pierde credibilidad y posicionamiento en el mismo.

La tecnología se considera como área crítica y no por dar mayor problema sino porque siempre son relevantes e importantes al menos en una institución financiera pone alrededor de un 80% de las actividades, si se tiene cajeros automáticos, kioscos virtuales, transacciones por internet, el área de sistemas y tecnología son fundamentales para establecer un plan de continuidad, además permite estar en constante comunicación con todas las agencias, lo cual permite que el cliente o socio realice sus transacciones sin importar en la ciudad en donde se encuentre.

Un aspecto fundamental en el uso de la tecnología, es que el cliente tenga toda la predisposición para hacer uso de los equipos, ya que el cliente debe considerar que este proceso de innovación es para otorgarle un mejor servicio y así la institución financiera pueda considerarse como eficiente y de gran provecho la adquisición de nuevos equipos.

6. ¿ESTA USTED DE ACUERDO QUE LA EFICIENCIA PERMITE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POR ENDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?

Con toda seguridad un servicio eficiente tanto de tecnología de punta, cuanto de recurso humano capacitado es una garantía de servicio óptimo para el cliente y desde luego una satisfacción para la institución por el beneficio que genera. El hecho de hacer las cosas bien y correctamente, hace que el trabajo se lo realice bien una sola vez, en caso de generarse un inconveniente con el cliente, hay que buscar la forma de solucionar el problema de manera inmediata.

El ser eficiente es fundamental en cualquier negocio no solo por el cliente sino por los resultados, porque al ser un empleado eficiente los clientes difunden la capacidad del empleado, lo cual permite que en la institución se genera un efecto multiplicador, ya que al ganar más asociados, transacciones, servicios y productos se traduce a más ganancias y por ende más solvencia, por lo tanto la eficiencia es fundamental para la institución, para ello se debe armar estrategias de control como: limitar funciones, verificar actividades desarrolladas y lo fundamental generar indicadores de gestión para todo el personal.

La eficiencia se considera como un parámetro muy importante, que se analiza tanto en los procesos como en las actividades que realizan los funcionarios, permite que las actividades se desarrollen de forma normal y ahorrar costos. Si se realiza más operaciones el cliente y la institución se ven beneficiados, porque las personas acuden a las instituciones no por el nombre sino donde mejor son tratadas.

Adicionalmente se debe mencionar que todas las instituciones financieras buscan ser eficientes, por cuanto les permite ser competitivas en el mercado financiero, quien no es eficiente deja de ser rentable y por ende pierde posicionamiento en el ámbito donde se desenvuelve, lo cual conlleva a que la institución deje de funcionar.

7. ¿QUE MEDIDAS HA TOMADO USTED COMO GERENTE PARA PREVENIR EL RIESGO OPERATIVO?

Todo gerente busca que su institución o empresa, tenga los mejores éxitos en el campo en el cual se desenvuelve, para lo cual es indispensable tomar varias medidas como:

- Manuales de procedimientos muy estrictos, los cuales deben ser cumplidos, ya que existen auditorías internas y externas que revisan el cumplimiento de estos procedimientos.
- Conocer a los colaboradores para saber con quiénes trabaja.
- Tener claro los procesos y hacer un permanente análisis para evitar errores.
- Tener un control por oposición, es decir que no sea una persona la que haga el proceso completo, sino llegar a una parte del proceso en donde haya una persona que no tenga ninguna relación, en este caso puede ser operativo que haga una nueva validación de lo que hace la otra persona, para marcar filtros que permitan minimizar los riesgos.
- Personal adecuado, políticas claras y cumplimiento de las normas.
- Coordinación con el jefe de riesgos, controlando y evaluando cada semana el riesgo operativo.
- Los procesos deben estar separados de acuerdo a su impacto, para que un error cometido no pase a siguientes fases y se los puedan corregir inmediatamente.
- Procesos de capacitaciones continuas, que ayuden a que todos los funcionarios tengan mayores conocimientos.
- Incrementar departamentos encargados de áreas específicas en especial del área de riesgos y adicionalmente contratación de personal de seguridad.
- Cambio de políticas antiguas, por cuanto no generan ningún resultado positivo para la institución.
- Adquisición de un nuevo sistema por medio de una consultora, para poder tratar y evitar los eventos que se puedan presentar como riesgo operativo.

- Dar cumplimiento a las circulares y resoluciones de la Superintendencia de Bancos, en cuanto al tema de riesgos financieros.
- Alimentar la matriz de riesgo operativo y cuantificar los riesgos para sacar un resultado en números y así conocer cuánto afectan en dinero las pérdidas operativas en la institución.
- Cumplir con los reportes de envíos a los organismos de control de las instituciones financieras.
- Reportar a diario los riesgos operativos y poner acciones de mitigación para que no se repitan.
- Tener planificado y previsto planes de contingencia
- Ajustar flujos de micro procesos y procesos compartidos entre áreas, pero siempre equilibrados con el servicio.

4.2 Discusión de resultados

PREGUNTA 1.

Correspondiente a la Formulación del Problema y Objetivo General

¿Cuál es el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?

ANÁLISIS

El riesgo operativo tiene un alto nivel de incidencia en la calidad del servicio, por cuanto al no contar con los procesos bien definidos, personal mal capacitado y al poseer tecnología caduca, se incurre en la posibilidad de generar un servicio de mala calidad, ya sea por los retrasos en las peticiones de los cliente o en el incumplimiento de las mismas, por lo tanto el riesgo operativo tiene un gran impacto en la manera de proporcionar un buen servicio sobre todo de calidad.

PREGUNTA 2

Correspondiente a 1er objetivo específico y pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la administración en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?

ANÁLISIS

La administración si incide en el riesgo operativo, ya que si no están bien definidos los procesos y si se asignan funciones de manera equivocada, los procesos pueden entorpecerse y por ende se puede ver en la necesidad de incurrir en nuevos gastos, los cuales se consideran como pérdida para la institución, ya que no se realizaron bien las actividades, las cuales son supervisadas por el personal administrativo, quien es el responsable de verificar que todo se dé con absoluta normalidad, se ingresa a una cadena de errores que provocan pérdidas de tiempo y de recursos.

PREGUNTA 3

Correspondiente a 2do objetivo específico y pregunta de investigación

¿Cómo incide la estructura organizacional en el riesgo operativo de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?

ANÁLISIS

La estructura organizacional si tiene incidencia en el riesgo operativo, debido a que si no están bien distribuidas las áreas de una institución financiera, de acuerdo a jerarquías y también a las necesidades de los clientes, puede darse que se entregue documentación o información al personal equivocado, convirtiéndose de esta manera en un riesgo operativo muy importante de corregir, para que de esta manera se evite la pérdida de tiempo, tanto para los clientes, como para los empleados encargados de realizar las diferentes actividades que se dan en una institución financiera.

PREGUNTA 4

Correspondiente a 3er objetivo específico y pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de incidencia de los desastres naturales en el riesgo operativo de las instituciones financieras?

ANÁLISIS

Los desastres naturales considerados como una eventualidad externa, sobre la cual no se tiene conocimiento de cuando se puede presentar o como se puede dar, si representa una incidencia en el riesgo operativo, debido a que puede provocar grandes pérdidas económicas para la institución, sobre todo cuando no se cuenta con medidas de seguridad o planes de contingencia, que permitan reducir el impacto ocasionado por este tipo de riesgo, por lo que las instituciones financieras no deben descartar la posibilidad de que se presente esta eventualidad, por cuanto es necesario que se dé la debida importancia a cualquier situación que puede entorpecer la continuidad de los procesos, por más pequeña que sea, ya que puede presentarse en un futuro y provocar pérdidas económicas significativas.

PREGUNTA 5

Correspondiente a 4to objetivo específico y pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la tecnología en la calidad del servicio de las instituciones financieras?

ANÁLISIS

La tecnología tiene una relación directa con la calidad del servicio, teniendo un nivel de incidencia muy alto, ya que para brindar un buen servicio al cliente se debe contar con equipos de alta tecnología, que permitan satisfacer las necesidades de los mismos de manera inmediata, además la tecnología permite reducir los errores que el ser humano puede tener sin que se dé cuenta, ya que

actualmente se cuenta con sistemas de gran avance que realizan automáticamente las operaciones, también cabe recalcar que actualmente se cuenta con servicio de gran avance tecnológico, como son: las transferencias por internet, consulta de saldos, pago de servicios básicos, sin verse en la necesidad de ir directamente a una institución financiera. Todo lo mencionado anteriormente conlleva a generar calidad en el servicio brindado, por lo que sí es importante estar actualizados con los avances tecnológicos, para tomar decisiones que permitan ser mejores y competitivos en el mercado financiero.

PREGUNTA 6

Correspondiente a 5to objetivo específico y pregunta de investigación

¿Cómo incide la eficiencia en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra?

ANÁLISIS

La eficiencia tiene gran incidencia en la calidad del servicio, ya que permite hacer bien las actividades encomendadas, en especial a lo que se refiere en la manera de atender a los clientes que posee una institución financiera, además al ser eficientes se puede ser más competitivos en comparación a otras instituciones financieras, procurando en lo posible captar la mayor cantidad de clientes, por cuanto la principal actividad de las instituciones financieras es la intermediación que consiste en captar para luego colocar.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1 Introducción

El riesgo operativo se considera como un aspecto muy relevante dentro del sistema financiero, ya que produce pérdidas económicas significativas, además necesita de un registro, cuidado y análisis detallado, sobre la manera de cómo puede presentarse este tipo de riesgo, en los diferentes procesos que lleva a cabo cada institución que funciona en el medio financiero.

Esto permitirá a su vez tener una base estadística que registre todos los eventos que se puedan presentar, para de esta manera poder minimizar este riesgo y establecer estrategias de prevención y mitigación, que vayan en beneficio de las instituciones y así poder otorgar un servicio de alta calidad al socio o cliente que forma parte de las entidades.

Para poder dar alternativas de solución y reducir los diferentes tipos de riesgos operativos, los cuales se presentan en las instituciones financieras que se encuentran actualmente funcionando en la ciudad de Ibarra, se ha visto en la necesidad de presentar como propuesta la “Implementación y Desarrollo de Cobertura del Riesgo Operativo”, para poder tener un amplio conocimiento del tema y adicionalmente permita anticiparse ante la presencia del riesgo mencionado, ya que si no se toman medidas de prevención adecuadas y oportunas para mitigar el riesgo operativo, su impacto puede ser muy alto y traer consigo graves consecuencias, no solo para la institución sino también para el socio o cliente que forma parte de la entidad financiera.

La implementación y desarrollo de cobertura del riesgo operativo, permitirá tener una base de datos de todos los posibles eventos que pueden presentarse al igual, sus maneras de solucionarlos, esto a su vez generará las pautas necesarias, para que en cierta manera las instituciones financieras no se vean afectadas a futuro.

La visión que tienen las entidades financieras y el público es muy diferente, ya que cada uno maneja diferentes criterios en cuanto al análisis del riesgo operativo, por lo tanto siempre es necesario analizar todos los escenarios que se tiene y tomar en cuenta los diferentes puntos de vista que tiene el público, tomando en cuenta que una institución financiera está para brindar un servicio de calidad a sus socios y clientes y que depende de ellos para que su rentabilidad y solvencia crezca de manera eficiente, por lo tanto se plantea una serie de posibles riesgos que pueden presentarse en la institución.

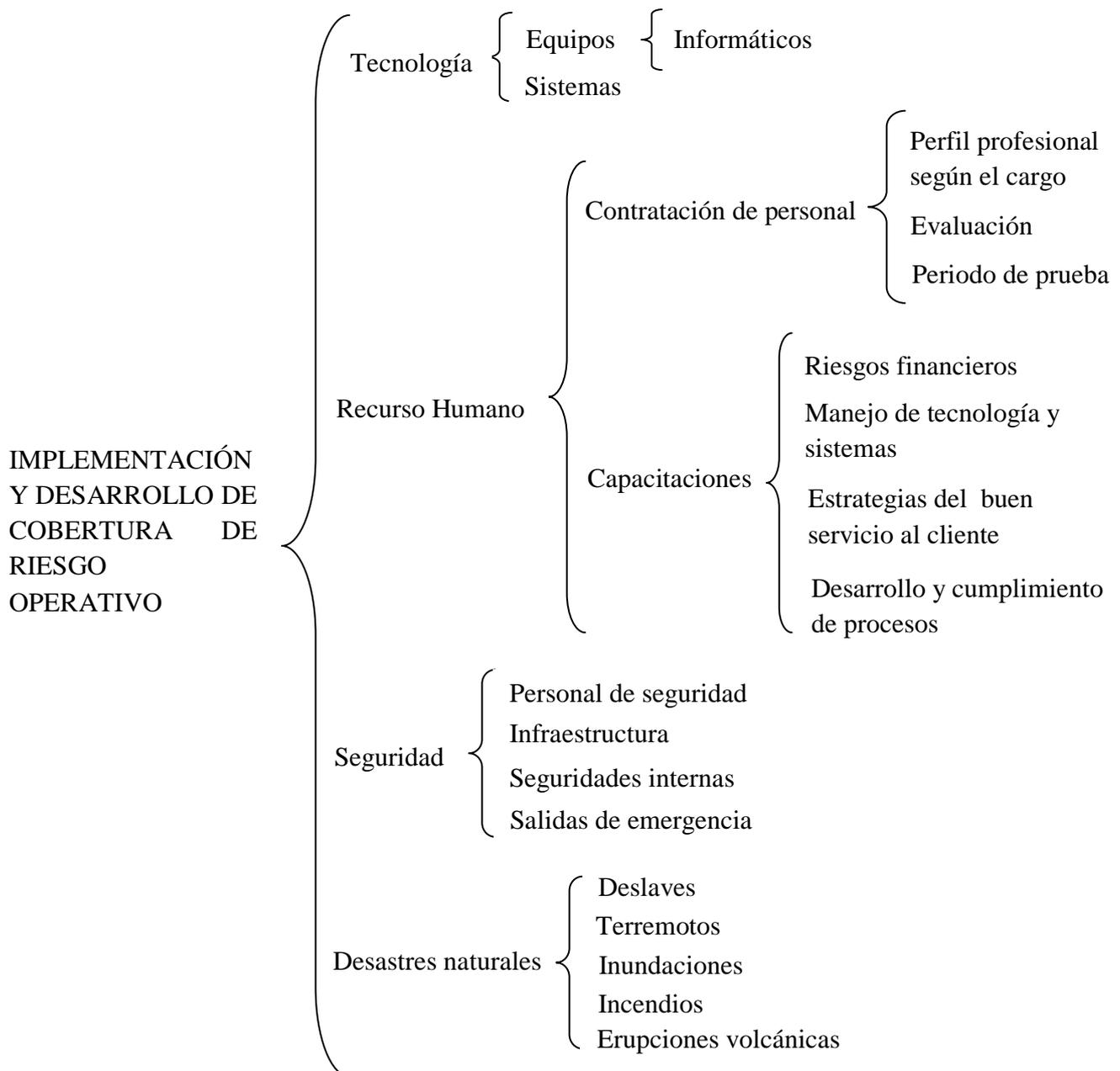
Dentro de esta propuesta se encuentran tomados en cuenta diferentes criterios tanto internos como externos, incluso se han considerado aspectos que son muy trascendentales, pero que con el tiempo si no llegan a ser corregidos, se pueden tornar en una situación muy difícil de manejar, incluso pueden llevar consigo la quiebra de la institución y su desaparición en el mercado financiero.

Los posibles riesgos que han sido detectados son: robos en cajeros automáticos, clonación de tarjetas de crédito y débito, falta de verificación de la información del socio o cliente, recepción y emisión de billetes falsos, mala digitación de transacciones, desconocimiento de los avances tecnológicos, falta de eficiencia del personal, mala contratación de personal, inexistencia de convenios con compañías de seguros, falta de capacitación del personal, inexistencia de infraestructura adecuada, poco personal de seguridad, inexistencia de planes de contingencia, carencia de un sistema adecuado, falta de medidas de prevención de desastres naturales, pérdida de documentos primarios, entre otros.

5.2 Propósitos

- Contribuir a la reducción de fraudes electrónicos.
- Mejorar los procesos de contratación del personal que será integrado en la institución financiera
- Fortalecer los conocimientos del personal a través de capacitaciones.
- Mejorar las seguridades de la institución financiera, para el normal desarrollo de sus respectivas actividades.
- Reducir el impacto generado por los desastres naturales.

5.3 Estructura de la propuesta



5.4 Desarrollo de componentes

1. Tecnología

Dentro de una institución financiera debe prevalecer el manejo de una adecuada tecnología, la cual se debe adaptar a las necesidades y requerimientos de las instituciones financieras, es por ello que se debe considerar que no necesariamente se debe adquirir una tecnología de punta, sino más bien en base a un análisis de la situación actual de la institución, poder determinar si con la tecnología actualmente utilizada se pueden cumplir los procesos a cabalidad, o caso contrario realizar nuevos requerimientos que permitan el desarrollo eficiente de las actividades institucionales.

Uno de los principales problemas relacionados con la tecnología son los fraudes electrónicos, los cuales han provocado pérdidas económicas en las cuentas de los socios y clientes de las instituciones financieras, es por ello que para poder contrarrestar este tipo de incidentes se propone las siguientes alternativas de solución: página web confiable y contraseñas seguras.

Una página web confiable ayuda a que las transacciones realizadas en las cuentas de los socios y clientes vía internet, sean seguras y no puedan ser fácilmente un objetivo de fraude por parte de la delincuencia, en tal virtud es importante saber conocer cuando una página web es confiable y cuando no, para ello se detallan las siguientes recomendaciones las cuales deben ser socializadas con cada uno de los socios y clientes.

- Siempre es importante fijarse en la barra del navegador, que es donde se digita la dirección de los sitios. Las páginas web seguras inician con 'http'. En el caso de las instituciones financieras debe estar incluida la letra 's' es decir 'https'.

- Se debe tomar en cuenta que primero debe constar 'https' y luego la dirección del banco o institución a la cual se va a realizar una transacción. En caso de no aparecer la 's', se debe abandonar inmediatamente esa página y ponerse en contacto con la institución financiera para ponerlos sobre aviso.
- Es preferible escribir la dirección y no presionar sobre las direcciones que se despliegan en el navegador.
- Verificar que exista un candado de seguridad que aparece en la parte inferior derecha de la página web visitada. Este certifica la autenticidad del sitio. Al dar click en él, se puede observar que nadie más tiene acceso a la ubicación de la cuenta, en caso de no estar bloqueado se debe activar esta opción.
- Tratar de usar un computador que sea de su uso exclusivo, no es aconsejable hacer transacciones desde establecimientos de alquiler de computadores.
- El cliente está en la obligación de actualizar frecuentemente el antivirus y el sistema operativo de su computador. Esta actividad da mayor protección ante los ataques cibernéticos.
- Evitar ser tentado a abrir o visitar los hipervínculos o enlaces que llegan al correo electrónico, aunque tengan como remitente el nombre de la institución financiera, ya que puede tratarse de sitios fantasma.

Las contraseñas son claves que se utilizan para tener acceso a la información de los movimientos de las cuentas de los socios y clientes a través de una página web, es por ello que si no se maneja esta información de manera adecuada se puede dar facilidad a que una persona malintencionada se apropie de la misma y la utilice para cometer un fraude como por ejemplo: abrir nuevas cuentas de

tarjetas de crédito o solicitar una hipoteca o suplantarle en transacciones en línea, en muchos casos, podría ocurrir que no se dé cuenta del ataque hasta que ya es demasiado tarde.

Para poder contar con la obtención de una contraseña segura se recomienda seguir los siguientes pasos:

No utilizar una contraseña corta.- el contar con una contraseña corta aumenta los niveles de inseguridad y estafa, por ello es importante crear una contraseña con mínimo 8 caracteres, tomando en cuenta que lo ideal se considera 14 caracteres o más y en muchos casos si el sistema lo permite utilizar la barra espaciadora para conformar una frase.

Combinar letras, números y símbolos.- este tipo de combinación hace que una contraseña sea más difícil de adivinarla, pero en caso de no utilizar esta combinación lo aconsejable es ser más extensa.

Utilizar todo tipo de teclas.- en esta opción se considera como seguro, utilizar símbolos que necesitan presionar la tecla “BloqMayús” para que aparezcan,

Mantener las contraseñas en secreto.-no se debe facilitar esta información a otras personas ni tampoco enviar estos datos por correo electrónico, ya que en el instante en que se realiza esta acción la seguridad de la cuenta deja de ser confiable y pasa convertirse en una situación inesperada.

Cambiar las contraseñas con regularidad.-esto puede ayudar a despistar a los delincuentes y a otros usuarios malintencionados, si la contraseña contiene menos de 8 caracteres se debería cambiar durante un período mensual, mientras que con una contraseña de 14 caracteres o más,el cambio se lo debería realizar en un año.

No realizar secuencias ni repetir los caracteres.-no es aconsejable que una contraseña contenga caracteres como por ejemplo: 1234, 111 o abcd, ya que puedan ser fáciles de adivinar o manipular.

No utilizar el nombre.- jamás se debe utilizar el nombre ni tampoco el apellido como contraseña, ya que en una manera lógica puede ser fácilmente descifrado.

2. Recurso Humano

El recurso humano es uno de los factores primordiales que debe prevalecer en una institución financiera, ya que al contar con un personal adecuado y capacitado, los procesos se pueden desarrollar de la mejor manera, procurando así que los resultados sean eficientes y con el mayor rendimiento posible.

Para poder contar con un personal eficiente que contribuya en el desarrollo normal de las actividades dentro de la institución, se ha considerado dos aspectos importantes como son: la contratación y las capacitaciones, para los cuales se propone la aplicación de un plan correspondiente a cada aspecto, el cual permita obtener los mejores resultados en relación con el recurso humano.

PLAN DE CONTRATACIÓN

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, amplificando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los postulantes, así como su aptitud para el trabajo.

Una persona adecuada es por lo general la que tiene experiencia, actitud, capacitación profesional para cada puesto en particular, honestidad y conducta ética. Para ello es importante analizar y tomar en cuenta las siguientes actividades.

Verificar el perfil del puesto.- son los requerimientos que deben satisfacer las personas, para ocupar los puestos eficientemente, puede decirse que la vacante es una pieza fundamental para el desarrollo continuo de los procesos dentro de la institución.

- **Revisión de curriculum.**

- Revisar la información personal
- Revise la formación profesional y los títulos obtenidos.
- Revisar empleos y las responsabilidades asignadas.
- Evalué la ortografía, la exactitud y la comunicación escrita.

- **Pruebas psicométricas.**

Comprende la aplicación de ciertas pruebas para tener un marco de referencias sobre el potencial intelectual y personalidad del o la postulante, por lo cual se debe considerar las siguientes pruebas.

- Pruebas de personalidad.
- Pruebas de inteligencia
- Pruebas de intereses.
- Pruebas de rendimiento.
- Pruebas de aptitud

Adicionalmente es importante tomar en cuenta otro tipo de pruebas que permiten de algún modo verificar las capacidades de las personas, entre ellas tenemos:

- Velocidad
- Exactitud
- Destreza
- Habilidad física
- Comprensión
- Calculo/ Codificación

- **Investigación laboral.**

Este tipo de investigación permite predecir el comportamiento futuro del candidato/a en el puesto, los temas de análisis son considerados los siguientes:

- investigación de antecedentes de trabajo
- Investigación de antecedentes penales
- Investigación de cartas de recomendación
- Investigación en el domicilio

- **Examen médico.**

En una institución financiera es importante tomar en cuenta este proceso, que consiste en que la persona postulante al puesto debe realizarse un examen médico, en el cual se determinara si puede o no desempeñar el trabajo sin ningún problema, ya que al ser una entidad en la cual se maneja dinero y por ende éste está expuesto al contacto con otras personas, es importante conocer si no sufrirá inconvenientes de salud en un futuro.

PLAN DE CAPACITACIÓN

La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordina con los jefes de las unidades administrativas para determinar y priorizar estas necesidades, por otra parte tiene la responsabilidad de utilizar diversos medios, como contar con la asesoría de especialistas para tener una mejor percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Evaluación del desempeño

Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones, por lo que se determinará el reforzamiento en sus conocimientos; también sirve para averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

Observación

Durante la observación del cumplimiento de las rutinas de trabajo, hay que saber detectar quien no entiende completamente una tarea y cuando la desempeña incorrecta o deficientemente o da información incorrecta. La observación es una de las técnicas más apropiadas para el diagnóstico de las necesidades de capacitación.

Cuestionarios.

Investigaciones mediante cuestionarios ponen en evidencia las necesidades de capacitación, dentro de estas tenemos:

a. Encuestas al personal.

Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado.

b. Entrevistas con supervisores, jefes y gerentes:

Tener contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante la capacitación, es una buena medida, ya que ellos son concedores del desarrollo y aplicación de los conocimientos, destrezas y habilidades de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

d. Análisis de cargos:

Mediante esta técnica nos permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas.

La determinación de necesidades de capacitación debe proporcionar las siguientes informaciones, para que pueda diseñarse la programación de la capacitación:

- a. ¿QUÉ debe enseñarse?
- b. ¿QUIÉN debe aprender?
- c. ¿CUÁNDO debe enseñarse?
- d. ¿DÓNDE debe enseñarse?
- e. ¿CÓMO debe enseñarse?
- f. ¿QUIÉN debe enseñar?

ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACION

Una vez que se haya determinado si existe o no la necesidad de fortalecer los conocimientos del personal y luego de haber definido la programación de la capacitación se debe considerar los siguientes criterios para organizar la misma:

- a. Fijación de la fecha y hora del evento
- b. Determinación del lugar adecuado donde se desarrollará el evento
- c. Contratación de los instructores
- d. Selección de participantes
- e. Designación de los coordinadores
- f. Preparación de los medios y materiales
- g. Elaboración y manejo de la base de datos

EJECUCION DE LA CAPACITACION

En esta fase debe estar considerados los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto y que se aplique lo aprendido.

Además debemos tener en cuenta, que el programa de capacitación debe ser planificado y con la calidad de instructores y características de los colaboradores a instruir, por ello, se debe hacer lo siguiente:

- Análisis del Método: Contenido, características del individuo, aptitudes
- Calidad de Instructores
- Motivación
- Reforzamiento a tiempo
- Evitar la tensión
- Buscar la participación
- Facilitar la retroalimentación

EVALUACION DE LA CAPACITACION

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de la capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad los cambios deseados en el comportamiento de los empleados.
- Demostrar si los resultados de la capacitación, presentan relación con la consecución de las metas de la institución.

Los criterios que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación se basan en los resultados que se refieren a:

- Las reacciones de los capacitados al contenido del programa y al proceso general.
- Los acontecimientos que se hayan adquirido mediante el proceso de capacitación.
- Los cambios en el comportamiento que se deriven del curso de capacitación.
- Los resultados o mejoras mensurables para cada miembro de la organización como menor tasa de rotación, de accidentes o ausentismo.

3. Seguridad

Las instituciones financieras deben contar con un plan de seguridad, que permita reducir y responder de manera inmediata ante la presencia de un incidente operativo. Para ello se propone una metodología de evaluación de los procesos de seguridad a través del diseño de una herramienta de presentación, que consiste en evaluar la situación por la que está pasando la institución financiera en cuanto a la contratación de compañías de seguros encargadas de diferentes aspectos como son: personal de seguridad altamente capacitado e infraestructura, para de esta manera garantizar la continuidad de los procesos de manera efectiva.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE SEGURIDAD

ALCANCE

El alcance de la presente metodología se enmarca dentro de los procesos de seguridad, la cual constituye una valoración y reflexión sistemática de los criterios asociados con el principal componente que es la seguridad.

La evaluación del proceso de seguridad mediante la presente metodología es flexible para periodos establecidos a criterio de la institución financiera, sin embargo, en esta oportunidad se establece un periodo comprendido de 3 meses.

OBJETIVO

Facilitar a la institución financiera una herramienta técnica que permita realizar el seguimiento del avance en la gestión de los procesos de seguridad, a través de la evaluación de los principales criterios relacionados con este proceso.

DETERMINACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Infraestructura
- Personal de seguridad
- Seguridades internas
- Salidas de emergencia

Con respecto a la infraestructura, no es recomendable que una institución financiera funcione en un espacio pequeño, en donde exista una distancia prudente para acudir de un departamento a otro, porque generaría en primer lugar molestias para los socios y clientes y en segundo plano no se podrían tener todas las seguridades necesarias, ya que se debería analizar donde ubicar al personal de seguridad si existe aglomeración de personas y donde colocar cajas de seguridad si se cuenta con un espacio pequeño en donde todo está a visualización del público.

Las instituciones financieras deben contar con una infraestructura adecuada que permita dar un servicio adecuado a sus socios y clientes. Se debe comenzar por las oficinas, las cuales deben estar distribuidas de manera adecuada, donde se pueda distinguir los niveles de jerarquía que existe a nivel interno.

Es recomendable que para que se optimice el tiempo, realizando las respectivas transacciones de ahorros y retiros, se cuenta con un mínimo de 2 ventanillas de cajas, ya que en caso de existir una sola, se puede generar malestar en los socios y clientes.

Adicionalmente se debe tomar en cuenta que las instituciones financieras deben contar con un espacio para atención al cliente, el cual conste con una adecuada sala de espera, para que los socios y clientes puedan solventar sus inquietudes y a la vez se sientan satisfechos con el servicio proporcionado.

Es por ello que es importante que antes de empezar el funcionamiento de una entidad financiera se tome en cuenta este criterio, en el cual se analice la distribución equitativa y lógica de los diferentes departamentos, no es aconsejable que tan solo por querer desarrollar las actividades financieras de manera inmediata, se determine cualquier lugar y se lo adecue de acuerdo al espacio con el que se cuente, sino más bien tomar todas las medidas de prevención necesarias para evitar incurrir en algún incidente operativo, que con el transcurso del tiempo si no se corrige de manera inmediata, la institución puede formar parte de grandes riesgos en especial el riesgo operativo.

En cuanto al personal de seguridad, existe un descuido por parte de las nuevas instituciones financieras que ingresan al mercado financiero, ya que por ahorrar recursos económicos a la institución, contratan a personal que no tiene experiencia en seguridad, sino más bien realizan una selección sin previo análisis del perfil de la persona, es más que en los casos en los cuales ni siquiera las entidades financieras cuentan con un personal de seguridad.

Es por ello que para prevenir un incidente operativo el cual se puede convertir en un grave riesgo, se debe realizar la contratación de personal de seguridad calificado para este tipo de actividad, es importante recalcar que a pesar de que el salario de este personal oscila entre 400 y 450, se debe hacer la relación del costo-beneficio que implica este proceso, solo de esta manera se salvaguardaría el dinero de cada uno de los socios y clientes dándole seguridad y confianza a los mismos y en sí se evitaría que la institución sufra pérdidas económicas, porque se puede dar el caso de que en algún momento forme parte de un acto delincuencia, pero para ello ya estaría anticipada ante cualquier eventualidad, al contar con todas las seguridades que requiere una institución financiera por manejar dinero del público.

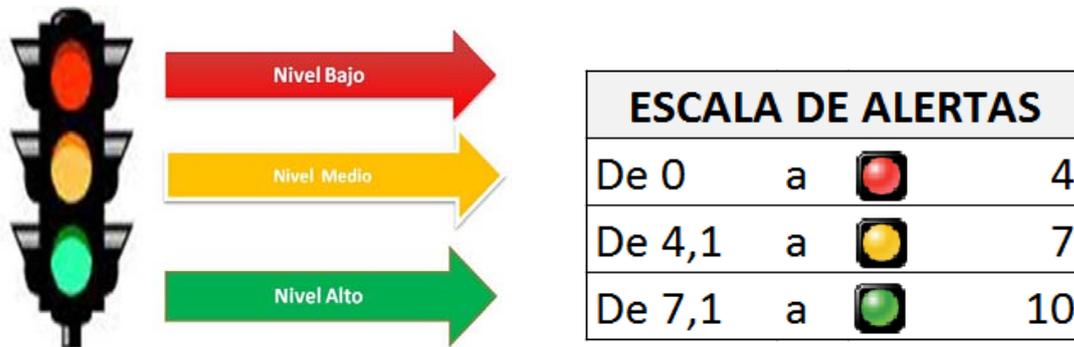
La institución financiera está en la obligación de contar con medidas de seguridad a nivel interno como son: cámaras de seguridad, extintores, bóveda adecuada y temporalizada, registro de ingreso del personal ya sea por medio de tarjetas o de manera digital, seguridades en la puerta de ingreso, todas estas medidas de prevención permitirán tener un confiabilidad dentro de la institución y garantizará el adecuado funcionamiento.

Es importante tomar en cuenta que el contar con salidas de emergencia, permite que el personal y el propio socio o cliente se sienta confiado, ya que en caso de suceder un eventual siniestro como por ejemplo: un incendio, se podría evacuar de la institución a las personas sin ningún problema, lo cual significa que este tipo de seguridad se convierte en elemento fundamental, para que la institución financiera obtenga una calificación apropiada dentro de la metodología a implementarse.

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE PRESENTACIÓN

Con el fin de facilitar la visualización y valoración de los resultados obtenidos en el proceso de seguridad, se incorpora una herramienta de valoración de los criterios definidos y relacionados con el proceso anteriormente mencionado.

Así con el fin de dar seguimiento a los resultados de evaluación de los criterios establecidos, se implementará un mecanismo de control vía alertas (semaforización) que permitirá fácilmente visualizar el estado en que se encuentran los criterios del proceso de seguridad por parte de las instituciones financieras.



COMPONENTE	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE	CALIFICACIÓN INTEGRAL	ALERTA
SEGURIDAD	Infraestructura			
	Personal de seguridad			
	Seguridades internas			
	Salidas de emergencia			

4. Desastres naturales

Dentro de los tipos de riesgos operativos, se encuentran los desastres naturales los cuales son externos y no se pueden predecir de manera fácil, los desastres que posiblemente pueden presentarse e considerado los siguientes: terremotos, deslaves, inundaciones, incendios, erupciones volcánicas, entre los más principales y los que posiblemente pueden presentarse en la Provincia de Imbabura, en especial en el cantón Ibarra.

Se debe tomar en cuenta que son eventualidades que no se las puede manejar fácilmente; su presencia no se la evidencia en los procesos, sino más bien se presenta en un momento inesperado, es por ello que no se puede tener un control directo para poderlas prevenir a tiempo, pero si es posible anticiparse ante cualquier eventualidad, tomando en cuenta que es indispensable contar con un plan de contingencia, el cual contenga las posibles soluciones ante la llegada de una catástrofe por parte de la naturaleza.

Para poder reducir el impacto que genere la presencia de los desastres naturales se propone como alternativa de solución: la elaboración de un plan de contingencia que se elabore para prevenir situaciones externas y ajenas del control de la entidad financiera, debe constar de los siguientes aspectos:

- Contar con una infraestructura adicional de emergencia.
- Tener siempre respaldos de toda la información de la institución.
- Manejar un contacto directo con un instituto geofísico.
- Elaborar un plan de emergencia.

La infraestructura adicional de emergencia, se constituye en una ayuda para la entidad, ya que en caso de la presencia de cualquier eventualidad natural, permitirá poder seguir con el funcionamiento de las actividades de la institución y por ende continuar proporcionando el servicio que presta la entidad hacia los socios y clientes de la misma, pero es importante tomar en cuenta que debe ser en lo posible la infraestructura más adecuada, ya que con ello se garantiza la seguridad de las personas y adicionalmente la institución continuaría manteniendo sus niveles de credibilidad.

Los respaldos de la información se constituyen en un elemento indispensable para la continuidad de los procesos, ya que al presentarse cualquier siniestro y trasladarse a cualquier otro espacio, se puede continuar brindando los servicios financieros y garantizando los depósitos de cada miembro de la entidad financiera, si no se cuenta con ellos la institución financiera no podría cumplir con las

obligaciones que tiene para con sus socios y clientes, es mas no podría justificarse ante una demanda legal que pueda presentar cualquier persona en contra de la entidad, es por ello que los respaldos de información son considerados como un factor importante para responder ante cualquier eventualidad.

Manejar un contacto directo con un instituto geofísico (Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional IG-EPN) el cual es encargado de determinar el comportamiento de la naturaleza, esto permitirá contar con información diaria de lo que está sucediendo en el medio externo, este contacto directo se lo puede realizar a través de la obtención de boletines diarios vía correo electrónico acerca de cómo se encuentra la actividad natural, esto permitirá a su vez tomar las medidas de prevención necesarias y evitar que la institución obtenga grandes pérdidas económicas.

PLAN DE EMERGENCIA

El plan de emergencia se constituye en una herramienta indispensable al momento de presentarse un desastre natural, se debe considerar que para elaborar un plan de emergencia hay que considerar tres momentos:

- un antes (prevención),
- un durante (cuando ocurre el siniestro) y
- un después mediato del hecho siniestral (atención de las consecuencias).

Dentro del plan de emergencia es importante tomar en cuenta las siguientes actividades:

- Elaborar un diagnóstico de situación de seguridad de la institución
- Realizar un plan de acción ante siniestros
- Fijar responsabilidades de acción a todos los empleados
- Señalizar zonas de riesgo, de seguridad y salidas de emergencia,
- Señalizar la ubicación del equipo contra incendios.

- Realizar simulacros
- Capacitar al personal en cuanto a roles de emergencia a cumplir.
- Los pasillos, puertas y equipos de protección no deben estar obstruidos.
- Tener a disposición el equipamiento necesario.

Normas generales que se debe considerar en el plan de evaluación:

- Las instituciones que cuenten con ascensores deben prescindir de su uso en caso de incendio.
- Los simulacros se efectuarán con periodicidad, se incluirá concentración y desconcentración del personal fuera de la institución, en los lugares específicamente designados en el plan.
- Los extintores y otros elementos de protección se controlarán periódicamente, y se capacitará al personal acerca de su uso.

5.5 Evaluación en función de las metas propuestas

- Reducir los fraudes electrónicos, a través del manejo de páginas web confiables y la manipulación de contraseñas seguras.
- Mejorar los procesos de integración del personal a las instituciones financieras, gracias a la aplicación de un respectivo plan de contratación.
- Contribuir a que las capacitaciones del personal tengan un alto nivel de eficiencia, mediante la aplicación de adecuado plan de capacitación.
- Lograr que en la evaluación de los procesos de seguridad, la institución financiera obtenga la calificación máxima para dar continuidad a las actividades que desempeña.
- Disminuir el impacto que pueden provocar los desastres naturales, mediante la identificación de un oportuno plan de emergencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Las instituciones financieras presentan diferentes tipos de riesgos tanto internos como externos, los cuales necesitan ser analizados y evaluados, para determinar oportunamente el nivel de incidencia que representa y consecuentemente disminuir el impacto negativo que puede generar en la entidad.
- Todo riesgo por mínimo que sea, debe tener su adecuado grado de tratamiento, las instituciones financieras al manejar grandes cantidades de dinero siempre estarán expuestas a ser presa de los ingenios delincuenciales.
- El riesgo operativo si no es identificado, monitoreado y mitigado de la manera adecuada puede ocasionar grandes pérdidas económicas para la entidad financiera y para las empresas en general
- Dentro de una entidad financiera todos tienen su grado de participación en el riesgo operativo, convirtiéndose en algunos casos como grave, ya que puede existir la pérdida de grandes cantidades de dinero, incluso por no manejar adecuadamente los riesgos, el empleado puede ser sancionado con prisión.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones financieras deben tener en cuenta que tanto la matriz como sus agencias, necesitan contar con una unidad de análisis de riesgos conformada por un equipo técnico de trabajo, para que realice un análisis continuo y permanente de las eventualidad que pueden convertirse en riesgos, procurando con ello prevenir grandes pérdidas económicas para la institución.
- Es necesario establecer seguridades que prevengan la evolución de los riesgos, tomando en cuenta que la constante comunicación con todo el personal que labora en las instituciones financieras, es de vital importancia para establecer estrategias eficientes, que tengan como objetivo principal mantener el prestigio y solvencia de la institución en el mercado en el cual se desenvuelve.
- Dentro de una entidad financiera la administración es el eje fundamental, ya que se encarga de mantener estable a la entidad con tendencia al crecimiento y desarrollo, es necesario contar con dirigente con demuestre gran capacidad de liderazgo, para que genere un ambiente laboral adecuado.
- Los empleados deben ser elegidos muy minuciosamente, para lo cual se requiere un proceso de contratación efectivo, que permita la selección adecuada de personas, dispuestas a entregar todo su talento humano y conocimiento en beneficio de la institución, además es importante que el personal cuente con capacitaciones y motivaciones, para que su capacidad intelectual rinda muy ampliamente.

SECCIÓN DE REFERENCIAS

Chiavenato Idalberto, año (2006), “Introducción a la Teoría General de la Administración”, 7ma edición, editorial Mc Graw Hill, Cuajimalpa. México. D.F

Daft Richard L, año (2004), “Administración”, 6ta edición, editorial Thomson, México. D.F

Guzmán Andrea, año (2003), “Cooperativas de Ahorro y Crédito”, Tesis.
Quishpe Maritza

Hernández Roberto, año (2006), “Metodología de la Investigación Científica”, Sampieri 4ta edición, editorial Mc Graw Hill.

FernandezColleado Carlos
Baptista Lucio Pilar

Hitt, J Michael A, año (2006), “Administración”, 9na edición, editorial Pearson Black Stewart Educación, Neucalpan de Juarez, México
PorterLyman W

Jones Gareth R, año (2006), “Administración Contemporánea”, 4ta edición, George Jennifer M editorial Mc Craw Hill, México. D.F

Koonts Harold, año (1998), “Administración una Perspectiva Global”, 11ª edición editorial Mc Graw Hill, México. D.F
Weihrich Heinz

Leiva Zea Francisco, año (2006), “Nociones de Metodología de Investigación Científica”, 5ta edición.

Lovelock Christopher, año (1997), “Mercadotecnia de Servicios”, tercera edición Editorial Prentice Hall.

NemethEvi, año (2007), “Administración de Sistemas Linux”, 2da edición,
editorial SnyderGarth Prentice Hall, Madrid

HeinTrent R

Pérez C Fernando, año (2003), “Problemas de Sistemas Operativos”, editorial Mc
Carretero P Jesús Graw Hill, Avaca, Madrid

García C Félix

Rosemary Méndez Alma de Cid, año (2007), “Investigación Fundamentos y
Sandoval Franco Metodología”, 1era edición,

editorial Pearson Prentice Hall,

Neucalpan de Juarez – Mexico.

Ruiz José, año (2004), “La gestión por la claidad total en la empresa moderna”,
López Canela editorial Alfaomega, México D.F.

StallingsWillian, año (2005), “Sistemas Operativos”, 5ta edición, editorial
Pearson Prentice Hall, Neucalpan de Juárez,
México

Tanenbawn Andrew S, año (2003), “Sistemas Operativos Modernos”, 2da
edición, editorial Pearson Prentice Hall,
Neucalpan Juárez, México

LINCOGRAFÍA

Aching Guzmán Cesar, “Crédito Hipotecario”, www.eumed.net

Affón Jimmy, “Documentos mercantiles”, www.monografias.com

Ambrosio Sergio, “El concepto de información”, www.monografias.com

Asociación de Supervisores Bancarios de la Américas, año (2005), “Riesgo operativo”, www.asbaweb.org

Ayala VillegasSabino, año (2005), “Créditos financieros”, www.gwatiopoli.com

Banco Central del Ecuador, “Misión Institucional”, www.bce.fin.ec

Banco de Machala, “Garantía bancaria”, www.bancomachala.com

Banco de México, “Definición de instituciones financieras”, www.banxico.org.mx

Bank Watch Ratings, año (2006), “Instituciones financieras”, www.bankwatchratings.com

Barzallo Mendieta Mario Patricio, “Ahorro y Crédito del sistema cooperativo en el Ecuador”, www.monografias.com

Bolaños Roberto, año (2005), “Diseño de estrategia”, www.gestiopolis.com

Bueso Tabora Guadalupe, año (2007), “Títulos Valores”, www.gestiopolis.com

Cabello Alejandra, “Importancia de la intermediación financiera”, books.google.com.ec

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista, “Crédito de consumo”, www.coopjep.fin.ec

Cooperativa San Francisco de Asis, año (2006), “Créditos para vivienda”, www.csfasis.fin.ec

Corporación Financiera Nacional, “Factoring” www.cfn.fin.ec

DELOITTE, “Servicios financieros”, www.deloitte.com

Escuela Politécnica Nacional, “Tarjetas de Crédito”, www.espol.edu.ec

Escuela Superior Politécnica del Litoral, año (2008), “Auditoría del rubro cartera de vivienda de una institución financiera”, www.dspace.espol.edu.ec

Espiñeira Sheldon y Asociados, año (2008), “Riesgo legal desde la perspectiva del riesgo operacional”, www.pwc.com2008

Federación Latinoamericana de Bancos, “Comité de Basilea”, www.aba.org.do

Fernández Laviada, año (2006), “El Riesgo Operacional como desafío”, www.cendoc.esan.edu.pe

Fundación Internacional para los compromisos de calidad, “Definición de sugerencias”, www.ayto-catarroja.es

Gonzales Marcelo H, “Riesgo Operativo”, mgonzalez@bcra.gov.ar

Grupo Kaizen S.A, año (2010), “Reclamo”, www.grupokaizen.com

Guianza Corredores de Seguros, “Manual del Sistema para Administrar el Riesgo Operativo” www.guianza.com.co

Gutiérrez López Cristina, “Riesgo operacional el nuevo reto para el Sector Financiero”, www.navactiva.com

HernandezAly José, “Los Bancos y otras Instituciones Financieras”, www.gestiopolis.com

Instituto Superior de Educación, Administración y Desarrollo, “Instituciones Financieras Privadas”, www.definición.org

Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias, “Intermediación financiera”, www.iberfinanzas.com

Jamett Abigail, año (2010), “Gestión de Compra Venta”, cphadministracion.blogspot.com

López Carlos, año (2008), “Tipos de normas internacionales sobre sistemas de la calidad” www.gestiopolis.com

Mancilla González Octavio, “Diseño del sistema”, www.monografías.com

María Luisa de Miguel, año 2009, “Atención al cliente: manejo de quejas”, www.mujeresdeempresa.com

Méndez Prado Mariela, año (2009), “Regulación de Precios de Servicios Financieros: Calidad vs Cantidad”, marielamendezprado.blogspot.com

Ministerio de Inclusión Económica y Social, “Función de la Entidad”, www.mies.gob.ec

Mora Andrés, “Manual del Riesgo operativo”, www.fen.gov.ec

Neira Santander Daniel, año (2003), “Instrumentos, inversiones, riesgo y financiamiento”, www.gestiopolis.com

Núñez Munguía Karem Natalí, año (2006), “Préstamos Interbancarios en Nicaragua”, www.monografías.com

Pelafox de Anda Gustavo, “Calidad en el Servicio”, gpalafax_00@yahoo.com

Petergas Díaz S, Pita Fernández S, “Probabilidades”, www.fiesterra.com

Pizarro Gonzalo, “Calidad de Servicio como Herramienta Estratégica”,
www.eumed.net

Rombiola Nicolás, año (2010), “Préstamo Quirografario”, www.finanzas.com

Ronaldo Cristiano, “Crédito Prendario”, www.articulo.org

Santander Universidades, “Servicios sin costo”,
www.santanderuniversidades.com.mx

SERFINCO Comisionistas de Bolsa, año (2008), “Sistema de Administración del
Riesgo
Operacional”, www.serfinco.com

Superintendencia de Bancos Y Seguros (2009), “Ámbito de la Ley General de
Instituciones Financieras”,
www.superban.gov.ec

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, “Intermediación
Financiera”, www.sbif.cl

Universidad Autónoma del Estado de México, año (2006), “Riesgo Operacional
reto actual de la Instituciones
Financieras”, redalyc.uaemex.mx

Universidad Técnica Particular de Loja, “Junta Bancaria”, www.utpl.edu.ec

ANEXOS

ANEXO “A”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ECONOMÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO:

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE:..... GÉNERO M () F ()
EDAD:.....
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA.....
CARGO.....
TELÉFONO.....

1. ¿CONOCE USTED ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?

SI () NO ()

2. ¿EN SU INSTITUCIÓN SE HA PRESENTADO UN INCIDENTE OPERATIVO?

Casi siempre ()
Frecuentemente ()
Rara vez ()
Nunca ()

3. ¿CUANTAS VECES EN EL AÑO SE HA PRESENTADO ALGÚN INCIDENTE OPERATIVO EN SU INSTITUCIÓN?

1 a 5 veces ()
6 a 10 veces ()
11 a 20 veces ()
Más de 20 veces ()

4. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DENTRO DE SU INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Excelente ()
Buena ()
Deficiente ()
Muy deficiente ()

5. ¿CONSIDERA USTED QUE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INFLUYE DIRECTAMENTE EN EL RIESGO OPERATIVO DE LA INSTITUCIÓN EN LA CUAL USTED LABORA?

- Muy de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Parcialmente de acuerdo ()
- En desacuerdo ()

6. ¿QUÉ MEDIDAS HA TOMADO USTED PARA REDUCIR EL RIESGO OPERATIVO?

- Aseguramiento con Compañías de Seguros ()
- Planes de contingencia ()
- Nuevas medidas de seguridad ()
- Auditorias ()
- Otras

7. DE ACUERDO A SU CRITERIO ¿CUÁL ES NIVEL DE INCIDENCIA QUE TIENEN LOS DESASTRES NATURALES EN EL RIESGO OPERATIVO?

- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()

8. ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO EN QUE LA EFICIENCIA INFLUYE DIRECTAMENTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGAN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?

- Mucho ()
- Regularmente ()
- Poco ()
- Nada ()

9. ¿CREE USTED QUE LA TECNOLOGÍA TIENE INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?

- Totalmente de acuerdo ()
- Muy de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()

10. ¿CREE USTED QUE EL RIESGO OPERATIVO INFLUYE DIRECTAMENTE CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

- Muy de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Parcialmente de acuerdo ()
- En desacuerdo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO “B”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ECONOMÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO:

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE:..... GÉNERO M () F ()
EDAD:.....
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA.....
CARGO.....
TELÉFONO.....

1. ¿TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?

Mucho ()
Poco ()
Nada ()

2. ¿CREE USTED QUE EL RIESGO OPERATIVO AFECTA ECONOMICAMENTE A LA INSTITUCIÓN?

Si con toda seguridad ()
Probablemente si ()
Probablemente no ()
No con toda seguridad ()
Desconoce ()

3. ¿CONSIDERA USTED QUE CON UNA BUENA ADMINISTRACIÓN SE PODRÍA PREVENIR ESTE TIPO DE RIESGO?

Muy de acuerdo ()
De acuerdo ()
Parcialmente de acuerdo ()
En desacuerdo ()

4. ¿CREE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN TIENE UNA ESTRECHA RELACIÓN CON EL RIESGO OPERATIVO?

Si con toda seguridad ()
Probablemente si ()
Probablemente no ()
No con toda seguridad ()
Desconoce ()

5. ¿CONSIDERA QUE EL RIESGO OPERATIVO INCIDE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Si con toda seguridad ()
Probablemente si ()
Probablemente no ()
No con toda seguridad ()
Desconoce ()

6. ¿CREE USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES PUEDEN PROVOCAR LA PRESENCIA DEL RIESGO OPERATIVO?

SI () NO ()

7. ¿CONSIDERA QUE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE TECNOLOGÍA DE PUNTA PERMITE REDUCIR EL RIESGO OPERATIVO?

Mucho ()
Poco ()
Nada ()

8. ¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICIENCIA INCIDE DIRECTAMENTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO?

Muy de acuerdo ()
De acuerdo ()
Parcialmente de acuerdo ()
En desacuerdo ()

9. ¿HA FORMADO PARTE EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL RIESGO OPERATIVO?

SI () NO ()

10. ¿HA RECIBIDO CAPACITACIONES SOBRE LOS RIESGOS QUE PUEDEN PRESENTARSE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Siempre ()
Pocas veces ()
Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO “C”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ECONOMÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO:

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE:..... GÉNERO M () F ()

EDAD:.....

TELÉFONO.....

INSTITUCIÓN EN DONDE ES
CLIENTE.....

1. ¿QUÉ TIEMPO LLEVA USTED COMO CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

1 a 2 años ()

3 a 4 años ()

5 a 7 años ()

Más de 7 años ()

2. ¿QUÉ LE MOTIVÓ A USTED A FORMAR PARTE DE ESTA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Prestigio ()

Solvencia ()

Eficiencia ()

Calidad en el servicio ()

3. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SON DE ALTA TECNOLOGÍA?

Si con toda seguridad ()

Probablemente sí ()

Probablemente no ()

No con toda seguridad ()

Desconoce ()

4. ¿CREE USTED QUE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SON EFICIENTES AL MOMENTO DE ATENDERLE?

SI ()

NO ()

5. ¿QUÉ CALIFICATIVO LE DARÍA USTED A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE LE HAN PROPORCIONADO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Excelente ()
Buena ()
Regular ()
Mala ()

6. ¿CREE USTED QUE LA FORMA COMO ESTÁ ORGANIZADA LA INSTITUCIÓN ES LA MÁS ADECUADA?

Muy de acuerdo ()
De acuerdo ()
Parcialmente de acuerdo ()
En desacuerdo ()

7. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES PUEDEN GENERAR A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PÉRDIDAS ECONÓMICAS?

SI () NO ()

8. ¿CÓMO SE HA SENTIDO USTED CON EL SERVICIO QUE LE HAN BRINDADO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Muy satisfecho/a ()
Bien ()
Regularmente ()
Insatisfecho/a ()

9. ¿CONSIDERA QUE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEBERÍA TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS EN CUANTO A LA MANERA DE PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

SI () NO ()

10. ¿QUE SUGERIRÍA USTED QUE SE IMPLEMENTE EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Personal más capacitado ()
Infraestructura más adecuada ()
Cambio en la manera de administrar ()
Adquisición de nuevos equipos ()
Mejor atención ()

11. ¿CONTINUARÍA USTED SIENDO CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA?

Si con toda seguridad ()
Probablemente si ()
Probablemente no ()
No con toda seguridad ()
Desconoce ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO “D”

ENTREVISTA

OBJETIVO:

Determinar el nivel de incidencia del riesgo operativo, en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la Ciudad de Ibarra.

1. ¿CONOCE USTED ACERCA DEL RIESGO OPERATIVO?
2. ¿CON QUE FRECUENCIA SE LE HA PRESENTADO EL RIESGO OPERATIVO?
3. ¿CREE USTED QUE EL REISGO OPERATIVO INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO A LOS CLIENTES?
4. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES AL SER UNA EVENTUALIDAD EXTERNA INCIDE EN LA PRESENCIA DEL RIESGO OPERATIVO?
5. ¿CREE USTED QUE LA TECNOLOGÍA TIENE UNA RELACIÓN DIRECTA CON LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA?
6. ¿ESTA USTED DE ACUERDO QUE LA EFICIENCIA PERMITE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y POR ENDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?
7. ¿QUE MEDIDAS HA TOMADO USTED COMO GERENTE PARA PREVENIR EL RIESGO OPERATIVO?

ANEXO “E”

**LISTADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE
IBARRA**

BANCOS

BANCO PICHINCHA
BANCO INTERNACIONAL
BANCO PROCREDIT
BANCO PRODUBANCO
BANCO PROMERICA
BANCO SUDAMERICANO
BANCO AUSTRO
BANCO PACÍFICO
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
BANCO CAPITAL
BANCO GUAYAQUIL
BANCO SOLIDARIO
BANCO UNIBANCO
BANCO BOLIVARIANO

COOPERATIVAS

COOPERATIVA ARTESANOS
COOPERATIVA ATUNTAQUI LTDA
COOPERATIVA TULCAN
COOPERATIVA AMAZONAS
COOPERATIVA MUJERES UNIDAS
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE
COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA
COOPERATIVA MAESTROS ASOCIADOS IMBABURA
COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL

MUTUALISTAS

MUTUALISTA IMBABURA
MUTUALISTA PICHINCHA

SOCIEDADES FINANCIERAS

SOCIEDAD FINANCIERA PROINCO

CORPORACIONES FINANCIERAS

CORPORACION FINANCIERA NACIONAL

ANEXO "F"



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
IBARRA - ECUADOR

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
DECANATO

Diciembre, 1 de 2010
Oficio 303

Señores
GERENTES
INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

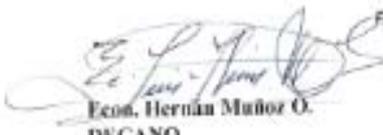
Estimados señores:

Reciban un cordial saludo en nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

Con la finalidad de coadyuvar al fortalecimiento académico de los jóvenes que se forman en esta facultad, solicito comedidamente, autoricen a la señorita Norma Parroja Cadena, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, aplicar encuestas, mismas que servirán para la ejecución del trabajo de grado titulado: "INCIDENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERÍODO 2009", previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

*Por su atención, les agradezco.

Atentamente,
"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"


Econ. Hernán Muñoz O.
DECANO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS U.T.N.
DECANATO
Ibarra - Ecuador

María T.

Misión Institucional
Contribuir al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región norte del país, formar profesionales éticos, humanistas y eficientes comprometidos con el desarrollo social.

Ciudadela Universitaria barba El Olivo
Teléfono: (06) 2 953-461. Casilla 199
CPO: 2609-220 2640-88 Fax: Ext 101
E-mail: utn@utn.edu.ec
www.utn.edu.ec