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 directa 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.