



## RIESGO OPERATIVO EN EL AREA DE FABRICA DE CREDITO EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO: ESTUDIO DE CASO EN UN DEPARTAMENTO DE COLOMBIA

*Benavides Chavarro, Diana M.<sup>1</sup>*

*Gutiérrez Mosquera, Angélica M.<sup>2</sup>*

Artículo **Enviado:** 10/12/2018; **Aceptado:** 06/03/2019; **Publicado:** 02/06/2019

### Resumen

Las entidades financieras se encuentran expuestas a riesgos, y las cooperativas, no son la excepción, aunque sean empresas microfinancieras. Las cooperativas manejan recursos recibidos de sus asociados para el desarrollo de su objeto social, por tanto, este escrito es el resultado de investigación enfocada en el riesgo operativo desde la perspectiva de la eficiencia, de los controles para el área de fábrica de crédito en el sector cooperativo; entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria en el departamento del Huila.

Se realizó un estudio de caso, de tipo cualitativo y corte descriptivo, usando técnicas de recolección de datos, tales como cuestionario aplicados a las entidades de tipo Cooperativo. A través de este trabajo se pretende aportar al desarrollo del conocimiento académico, relacionado con los controles utilizados por las cooperativas de ahorro y crédito para la identificación, medición y mitigación de este tipo riesgo, partiendo del modelo implementado en Colombia por la Superintendencia Financiera desde el 2006.

**Palabras claves:** Eficiencia, Riesgo, Riesgo Operativo, Fabrica de Crédito, Cooperativas.

### OPERATIONAL RISK IN THE CREDIT UNION CREDIT FACTORY AREA: CASE STUDY IN A DEPARTMENT OF COLOMBIA

### Abstract

Financial institutions are exposed to risk, and credit unions are no exception, even though they are microfinance enterprises. The cooperatives manage resources received from their members for the development of their social purpose, therefore, this paper is the result of research focused on operational risk from the perspective of efficiency of the controls for the credit factory area in the cooperative sector; entities supervised by the Superintendence of Solidarity Economy in the department of Huila.

A qualitative and descriptive case study was conducted using data collection techniques such as a questionnaire applied to cooperative-type entities. This work is intended to contribute to the development of academic knowledge related to the controls used by credit unions to identify, measure and mitigate this type of risk, based on the model implemented in Colombia by the Financial Superintendence since 2006.

**Keywords:** Efficiency, Risk, Operational Risk, Credit Factory, Cooperatives.

<sup>1</sup> Universidad Surcolombiana. Email: dianamonil@hotmail.com.

<sup>2</sup> Universidad Surcolombiana. Email: angie-15gutierrez@hotmail.com.

## LE RISQUE OPÉRATIONNEL DANS LE DOMAINE DE LA FABRICATION DES COOPÉRATIVES DE CRÉDIT: ÉTUDE DE CAS DANS UN DÉPARTEMENT DE COLOMBIA

### Résumé

Les institutions financières sont exposées au risque, et les coopératives ne font pas exception, même s'il s'agit de sociétés de microfinance. Les coopératives gèrent les ressources reçues de leurs membres pour le développement de leur objectif social, Par conséquent, ce document est le résultat d'une recherche axée sur le risque opérationnel du point de vue de l'efficacité, des contrôles pour le secteur des usines de crédit dans le secteur coopératif de contrôles pour la zone des usines de crédit dans le secteur coopératif ; entités supervisées par la Surintendance de l'économie solidaire dans le département de Huila.

Une étude de cas qualitative et descriptive a été réalisée en utilisant des techniques de collecte de données telles qu'un questionnaire appliqué aux entités de type coopératif. Par ce travail, nous entendons contribuer au développement des connaissances académiques, liées aux contrôles utilisés par les coopératives de crédit pour l'identification, la mesure et l'atténuation de ce type de risque, sur la base du modèle mis en œuvre en Colombie par la Surintendance des finances depuis 2006.

**Mots-clés:** Efficacité, Risque, Risque opérationnel, Usine de crédit, Coopératives.

## A COMPETIVIDADE DO TALENTO HUMANO NO AMBIENTE EMPRESARIAL

### Resumo

As instituições financeiras estão expostas ao risco, e as cooperativas não são exceção, mesmo que sejam empresas de microfinanças. As cooperativas administram os recursos recebidos de seus membros para o desenvolvimento de seu objeto social, assim, este documento é o resultado de pesquisas focadas no risco operacional sob a perspectiva da eficiência de controles para a área de fábrica de crédito no setor cooperativo; entidades supervisionadas pela Superintendência de Economia Solidária no departamento de Huila.

Foi realizado um estudo de caso qualitativo e descritivo utilizando técnicas de coleta de dados, como um questionário aplicado a entidades do tipo cooperativo. Este trabalho visa contribuir para o desenvolvimento do conhecimento acadêmico relacionado aos controles utilizados pelas cooperativas de crédito para identificar, medir e mitigar este tipo de risco, com base no modelo implementado na Colômbia pela Superintendência de Finanças desde 2006.

**Palavras chaves:** Eficiência, Risco, Risco Operacional, Fábrica de Crédito, Cooperativas.

## Introducción

En Colombia, en el año de 1916, el Ministro de Agricultura y Comercio de la época presentó a consideración del Congreso de la República el primer proyecto cooperativo del que se tenga noticia. Lo anterior ocurrió a partir de un pensamiento sobre el socialismo democrático de corte humanístico por el General Rafael Uribe Uribe (siglo XX), donde plantea las ideas cooperativas plasmado en su discurso y publicado en el diario “El Liberal” en el mes de abril de 1911

Creemos que la intangibilidad de la propiedad que es uno de los principios tutelares de la civilización, pues que constituye el amparo de la vida de familia y es como la coraza de la libertad personal, garantía, independencia y fuente de energía humana [...] vendrá un día la de tipo cooperativo, más eficaz y justo por cuanto entrega a los obreros mismos, esto es a los que ejecutan el trabajo y crean el producto, la parte proporcional que les corresponde (Diario el Liberal, 1911)

Por ende, la economía solidaria es considerada como “un sistema de organización social de los procesos económicos de producción, distribución, circulación, cambio y consumo de satisfactores esenciales para la realización de las necesidades fundamentales, tanto axiológicas como existenciales de la persona y la comunidad” (Limas, 2008, p. 48); esta situación hace que sea importante conocer las organizaciones que conforma la economía solidaria, entre ellas las Cooperativas.

Desde esta perspectiva, las cooperativas, según la ley 79 de 1988, se define como una empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, con el objetivo de producir, distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Las Cooperativas de ahorro y crédito, siendo entidades económicas y sociales, son una opción para activar la economía, por ende, estas organizaciones realizan un papel fundamental en el país, ya que enseña a sus asociados el buen hábito de ahorro, y a su vez ofrecer los servicios de

crédito. Sin embargo, las cooperativas están expuestas a diferentes riesgos que, al no identificarlos, medirlos o controlados a tiempo, pueden ocasionar pérdidas.

Todo proceso está basado en el riesgo, por ello, es importante realizar la medición y el control de los riesgos financieros en una entidad, por ello, dicho control debe ser identificado, controlado y monitoreado, aunque la normativa que rige las Cooperativas no las obliga a vigilar el riesgo operativo, siendo esta de suma importancia, ya que afecta directamente los procesos. Al respecto la Superintendencia Financiera es la primera en adoptar el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) debido a la naturaleza de sus operaciones a través de la circular externa 048 del 2006 donde obliga a todas las entidades vigiladas por ella, a desarrollar, establecer e implementar un sistema.

Lo importante al momento de identificar los riesgos son los controles. Estos se crean a partir de la necesidad de tener bajo supervisión y manejo sucesos que originan problemas de grandes dimensiones y que pueden llegar a acabar con una organización. Por lo general, los controles están dirigidos para ciertas áreas o procesos. Por lo tanto, se pretende verificar que tan eficientes son los controles diseñados por las cooperativas para identificar y medir el riesgo operativo en el área de fábrica de crédito. Para ello, se realizó una encuesta dirigida a los responsables del área, con el objetivo de conocer la opinión en el manejo de los controles para el riesgo operativo, lo que generara valor agregado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

La gestión de riesgo operativo es fundamental en cualquier entidad, ya que, a partir de un análisis integral, se logra el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos involucrados con sus respectivos factores, así mismo, permite implementar estrategias y entrar a competir en el mercado. Por tanto, la eficiencia en los controles del riesgo operativo permitirá minimizar pérdidas inesperadas con una administración adecuada y gestión de los mismos, ejecutando acciones de mitigación del riesgo, aportando al crecimiento continuo y constante a la entidad.

## Fundamentación Teórica

BENAVIDES D. y GUTIERREZ A. (2019).

Este es un artículo open Access bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.

### *Antecedentes De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito En Colombia*

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Colombia nacieron a partir de la expedición de la ley 79 del 23 de diciembre de 1998. El propósito de esta ley consistió en impartir instrucciones propias al sector cooperativo como parte fundamental de la economía. Bajo este marco normativo nacieron Cooperativas de Ahorro y Crédito, tales como, Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito - COONFIE, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel - COOFISAM, entre otras muchas que existen en el país.

Con la expedición del decreto 1688 del 27 de julio de 1997, se determina la vigilancia y control de los entes cooperativos en cabeza de la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera de Colombia), pero que finalmente fue delegada a la Superintendencia de Economía Solidaria - Supersolidaria. La Superintendencia nace a partir de una crisis en el sector financiero, obligando al gobierno de turno a expedir la Ley 454 de 1998 por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, y transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, creando la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones. En ese entonces, el Ministro de Hacienda, el doctor Juan Camilo Restrepo expresó: "Necesitamos una entidad ágil y eficiente, que rescate el sector solidario de Colombia"; lo que significó el retorno de la confianza en el sector solidario.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel<sup>3</sup>, se encuentra ubicada en el municipio de Garzón y actualmente cuenta con 15 agencias en el Huila y abriendo 2 agencias fuera del departamento tal es el caso como lo es en el Tolima y La Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito<sup>4</sup>, esta tiene su domicilio principal en el municipio de Neiva, siendo estas las más influyentes e importantes del Departamento del Huila, reguladas y supervisadas por el órgano de control adscrito al

<sup>3</sup> De ahora en adelante COOFISAM

Ministerio de Hacienda y Crédito Público en Colombia la Superintendencia de Economía Solidaria.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito COONFIE y COOFISAM son la población objeto de esta investigación, teniendo en cuenta el objetivo de determinar la eficiencia de los controles del riesgo operativo en el área de fábrica de crédito. Por esta razón, es necesario ubicar en lugar y tiempo la investigación. Para el caso de COONFIE, se toma como referente la agencia ubicada en el municipio de Gigante en los periodos comprendidos entre 2016 y 2017 respectivamente, y para el caso de COOFISAM, el referente es la sede administrativa ubicada en el municipio de Garzón en el mismo tiempo 2016 y 2017.

Los conceptos tomados para esta investigación son: eficiencia, riesgo, riesgo operativo, control y fábrica de crédito. Ahora bien, se inicia definiendo el término eficiencia como "la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas" (Lusthaus Ch, Adrien M, Anderson G, Carden F y Montalván G, 2002), es así como el autor lo define desde la perspectiva costo/beneficio para una organización en relación con su desempeño en el mercado. Por otra parte, eficiencia proviene del latín "efficientia", haciendo referencia a completar, acción, fuerza o producción; haciendo hincapié en la comprensión de un sistema que articulado garantiza el éxito al final del proceso.

Para Robert S. Dunnnett, Cindy B. Levy, and Antonio P. Simoes (2005) el riesgo es cualquier evento que pueda disminuir el desempeño de una empresa por debajo del nivel esperado. El riesgo puede clasificarse en: (1) Riesgo de mercado, causado por la exposición a movimientos de los precios en el mercado; (2) De crédito, causado por la exposición a que una contraparte no cumpla sus obligaciones contractuales; (3) Operativo, resultante de exposición a pérdidas por causa de procesos internos inadecuados; y (4) De negocios, causado por exposición a cambios en la demanda, oferta o posición competitiva en el sector. Cuando se habla de riesgo nos referimos a la posibilidad de pérdidas causadas por variaciones de los factores que afectan el valor de un activo por ende, muchos de ellos no se pueden eliminar sino gestionar y mitigar para que no afecte el desarrollo de los procesos.

<sup>4</sup> De ahora en adelante COONFIE

El término riesgo operativo, surge a partir de una crisis económica en estados unidos alrededor de los estados financieros de grandes organizaciones que terminaron en la quiebra, a partir de allí, se da la necesidad, en un grupo de países, en conformar un comité que se dedique a emitir instrucciones, el cual se hizo llamar Comité de Basilea. El comité definió el riesgo operativo como:

“El riesgo de pérdida, debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación” (Comité de Supervisión Bancaria, 2004, p. 128).

Al respecto este comité ha realizado la publicación de dos (2) acuerdos bajo el nombre Basilea I y Basilea II, este último desarrollado en el cálculo de los activos a partir de los riesgos.

En Colombia, el termino riesgo operativo, es usado por primera vez, por la Superintendencia de Financiera de Colombia, quien es la encargada de la inspección de las grandes entidades financieras, tales como, los bancos quienes se exponen al Riesgo Operativo (RO). Por tal razón, dichas entidades deben desarrollar, establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, estas últimas realizadas directamente o a través de terceros, que les permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo. Dicho sistema, está compuesto por elementos mínimos (políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, el registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación) mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración del riesgo operativo (Modificada por la Circular externa 041 de 2007).

La Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la circular externa 048 del 2006 dirigida a Miembros De Junta Directiva, Representantes Legales y Revisores Fiscales de las Entidades Sometidas a la Inspección y Vigilancia de la Superintendencia impartió instrucciones para la adopción de un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). En la circular se manifiesta la importancia de contar con una adecuada administración del

riesgo operativo; muestra que, aunque este riesgo no se puede categorizar como financiero, su sistema de administración no difiere en sus componentes ni elementos de uno típicamente financiero; y evidencia la importancia y coloca al mismo nivel la administración del riesgo operativo con las del riesgo de mercado, crediticio, de liquidez, etc.

El termino control, se relaciona desde la perspectiva del control interno bajo el modelo COSO, y se define como “proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (Coopers & Lybrand, 1997, p.16). Los autores al referenciar el control interno destacan la responsabilidad que como órgano interno de control y vigilancia tienen el personal encargado del área, y eso es lo que precisamente se busca con los controles, que todos estén trabajando para el mismo objetivo, que consiste en mitigar el riesgo operativo.

Para entrar a definir “fábrica de crédito” se hace necesario dividirlo en dos términos: crédito y fábrica de crédito. Al respecto, ASOBANCARIA (consultado en 2019), define un crédito como al “préstamo de dinero que una entidad financiera le concede a una persona, con el compromiso de que en el futuro este sea devuelto, junto con una tasa de interés, bien sea a través de cuotas o en un solo pago”. En conclusión, en términos contables, un crédito es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor); a cambio, el deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor. Por otro lado, al hablar de “Fábrica de Crédito”, se entiende como el área de una entidad financiera encargada de emitir un análisis de viabilidad del crédito de acuerdo a un estudio realizado a la capacidad de pago del solicitante conforme a políticas y procedimientos establecidos.

### Metodología

En el desarrollo del artículo, se plantea una investigación de tipo estudio de caso, con la elaboración de un diseño que contiene la clase de investigación, metodología, muestreo, instrumentos para la recolección de datos del problema, recursos y un cronograma de planeación y

BENAVIDES D. y GUTIERREZ A. (2019).

Este es un artículo open Access bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.

ejecución de la investigación. Al respecto El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013, Hernández-Sampieri, 2014 y Kalaian, 2008, p. 128).

Para el desarrollo del trabajo, la clase de investigación definida es de carácter no experimental. Se podría definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se varía en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009, p. 152).

El estudio es descriptivo, ya que se analiza la eficiencia del riesgo operativo en el área de fábrica de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, desde el punto de vista de socio, y velando por los intereses de terceras personas que depositan sus ahorros a entidades financieras, quienes finalmente esperan en un futuro ver retribuido su inversión a través de bienestar social, de educación, de incremento de su patrimonio, entre otras.

La investigación inició con el análisis del ciclo que debe cumplir el crédito, el cual está compuesto por la solicitud, el análisis de viabilidad, la aprobación y desembolso, necesario para realizar un diagnóstico de la situación al interior de COOFISAM, donde al momento de realizar un análisis de viabilidad del crédito sea negada y el ente de aprobación toma la decisión de aprobarlo. Teniendo en cuenta esta situación surgen los siguientes interrogantes ¿Qué pasara en el caso de que el socio o cliente no cancele en su totalidad la obligación? ¿Cuánto representa para la cooperativa este tipo de situación? ¿Para qué los controles si se hacen caso omiso de ellos? A partir de los anteriores interrogantes se concluye, y se formula el problema objeto de investigación: ¿Son eficientes los controles de riesgo operativo para el área de fábrica de crédito?

Para este modelo de análisis se propuso la recolección de información a través de cuestionarios, entrevistas de tipo semiestructuradas a los asesores, analistas de crédito, el auxiliar de cartera igualmente los directores del área de crédito y cartera, para el análisis y otorgamiento del crédito, enfocado a identificar la eficiencia de los

controles. Al hablar de las entrevistas semiestructuradas encontramos que:

Presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, Varela-Ruiz, 2013, p. 163)

Una vez recolectada la información necesaria, se realizó el análisis descriptivo utilizando la triangulación de técnicas de recolección de datos, “La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (Benavides y Restrepo, 2005, p. 119). Por medio de la tabulación de los datos finalmente se obtiene unos resultados en donde una vez identificados los controles se determina la eficiencia de los mismos, para fábrica de crédito en las cooperativas mediante un muestreo no probabilístico. Este muestreo no probabilístico se define como aquel en donde se desconoce la probabilidad de seleccionar cualquier miembro individual de la población. Y por último dar fundamento a través de las conclusiones de lo hallado durante la investigación.

## Resultados y Discusión

El riesgo operativo no es ajeno al sector solidario, a pesar que, en la actualidad, el modelo del Sistema de Administración del Riesgo Operativo está diseñado para las grandes entidades financieras como lo son los bancos, por ello, para la entidad encargada de ejercer vigilancia y control en las cooperativas, representa un reto en el que se está trabajando. A partir de la información recolectada por medio de encuestas al personal a cargo del área de fábrica de crédito en COOFISAM y COONFIE, dos entidades de mayor crecimiento en el departamento del Huila, se concluye:

Cabe aclarar que la aplicación de las encuestas, parten del conocimiento que tiene el personal con relación al tema y que quizás, como es el caso de COONFIE, el personal no sea directamente involucrado en el área de fábrica de

crédito, debido a que no es la sede principal y por tanto no está en la obligación de tener un área específica. En consecuencia, se capacita al personal vinculado a la agencia para que puedan hacer ciertas diligencias, y en caso de no resolver ciertas situaciones, deben direccionarlo a la sede principal, que por su infraestructura y capacidad tiene mayores funciones.

### Cargo Del Personal Vs Clasificación Del Riesgo

En la tabla que se presenta en esta sección, se realiza el comparativo de las respuestas dadas por cada persona encuestada, con relación a la clasificación que hace la Superintendencia Financieras de Colombia en la circular externa 048 de 2006 en su capítulo XXII: Reglas relativas a la administración del riesgo operativo.

Tomado de la circular externa 048 de 2006 los conceptos de clasificación: el Fraude interno, -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-; Fraude Externo, -actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes-; Relaciones laborales, -actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo, y en general, la legislación vigente sobre la materia; Clientes, -Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos-; Daños a activos físicos, -pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad-; Fallas tecnológicas, -pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas-; Ejecución y administración de procesos:, -pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos-.

#### Tabla 1.

Comparativo personal encuestado vs Clasificación del Riesgo

CLASIFICACION	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Fraude Interno	1	0	0	1	0	1	3
Fraude Externo	0	1	1	0	0	0	2
Relaciones Laborales	0	0	0	0	0	0	0
Clientes	0	1	1	1	1	0	4
Daños a Activos Físicos	0	0	0	0	0	0	0
Fallas Tecnológicas	1	1	1	1	1	1	6
Ejecución y Administración de Procesos	1	0	0	1	1	0	3
TOTAL	3	3	3	4	3	2	18

Nota: Elaboración propia, a partir de la información recolectada.

La anterior clasificación está basada en eventos que generan pérdidas a las entidades. Con relación a las respuestas dadas por el personal relacionado con el área (fábrica de crédito), la clasificación que representa mayor percepción corresponde al de fallas tecnológicas, aunque en la actualidad todo se basa en la tecnología, la cual permite estar a la vanguardia, sin embargo, no se es ajeno a que se presente daños, teniendo en cuenta, que en el mundo de la internet constantemente se presentan ataques a la información, donde en muchas ocasiones se filtra la información, o en el peor de los casos haciendo uso de la misma para fraudes. La segunda clasificación es la de clientes, a partir de la premisa “del no pago”, que constantemente se presenta por parte de clientes o socios por la demora del pago, o el no pago de las obligaciones, lo que afecta las utilidades de una cooperativa y a su vez el patrimonio.

### Cargo Del Personal Vs Controles En Fabrica De Crédito

En la tabla que se presenta en este apartado, se puede apreciar los controles que se consideran pertinentes para fábrica de crédito. El control de mayor incidencia es el seguimiento a créditos en mora, pues para las personas encuestadas, la fábrica de crédito representa el centro donde opera todo crédito, es decir, de allí salen aprobados todos los créditos en sus diferentes líneas. El segundo control que se identifica es el de declaración de efectivo, aunque este control está más relacionado al lavado de dinero y no es direccionado como control para el riesgo operativo.

#### Tabla 2.

Comparativo personal encuestado vs Controles en fábrica de crédito

CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Seguimiento a Créditos en mora	1	1	1	1	1	1	6
Auditoria Interna	0	1	0	0	1	0	2
Call Center (Cobranzas)	0	1	0	1	0	0	2
Declaración de Efectivo	1	1	1	0	0	1	4
SARLAFT	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

Nota: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

Con esta información se infiere que los controles identificados por el personal, no están enfocados en la identificación, medición y control del riesgo operativo, ni mucho menos para fábrica de crédito, porque, si bien es cierto son controles buenos, el área de fábrica de crédito en ningún momento tiene la responsabilidad de llevar un seguimiento o auditoria de todos los créditos, pues se presume que esto corresponde a otro departamento o área como es el caso de cartera o cobranzas.

### Cargo personal vs Frecuencia de los controles

La siguiente tabla representa las respuestas brindadas por el personal encuestado con relación a la frecuencia con la que son aplicados los anteriores controles. En este punto de la encuesta se buscó identificar los controles, su eficiencia y las veces que son aplicados, para ello, se les presento cuatro opciones: nunca, rara vez, mensual y anual. Al respecto, se evidencia que los controles son aplicados mensualmente, sin embargo, se debe hacer la salvedad que, dependiendo el tipo de riesgo, la frecuencia de los controles puede variar.

El riesgo operativo es un riesgo que este latente en las cooperativas, sin embargo, se parte de la premisa que busca día a día que las cooperativas crezcan y abarquen mayor oferta de productos y servicios.

### Tabla 3.

*Comparativo personal encuestado vs Frecuencia de los controles*

FRECUENCIA DE LOS CONTROLES	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Nunca	0	0	0	0	0	0	0
Rara vez	0	0	0	0	0	0	0
Mensual	1	1	1	1	1	1	6
Anual	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Nota: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

Las decisiones gerenciales que se tomen en el interior de una organización son fundamentales para el normal y eficiente desarrollo de las actividades propias de la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos, de esta forma:

Las cooperativas deben decidir si mitigan riesgos, que consiste en evitar (no realizar la actividad que genera riesgo), reducir (gestionar para reducir al mínimo riesgo), asumir (cubrir los gastos con los propios recursos de la cooperativa), transferir (trasladar a terceros el riesgo mediante la contratación de pólizas) (Tene y Nancy, 2015. p. 63).

Por lo anterior, cuando no son eficientes los controles de riesgo operativo, se deduce que las entidades aun no le han dado la importancia y relevancia a este tipo de riesgo, solamente a lo que obliga el ente de control.

Según Fontnouvelle, DeJesus-Rueff y Rosengren (2006), la cantidad de capital para soportar el riesgo operativo, a menudo, excederá el capital para riesgo de mercado y sus estimados serán consistentes con el nivel de capital que algunas instituciones financieras de gran tamaño, están asignando para el riesgo operativo (entre dos y siete mil de millones de dólares). De esta manera, se muestra que las pérdidas por riesgo operativo son un potencial riesgo para los bancos. Por ende, en el análisis de este trabajo se observa que las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento, no tienen la claridad de las pérdidas que pueden incurrir al no controlar el riesgo operativo con acciones eficientes en el desarrollo de sus operaciones.

De acuerdo al análisis de la clasificación del riesgo operativo, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito con mayor frecuencia se presentan las fallas tecnológicas, que ocasionan en el área de fábrica de crédito, análisis de viabilidad del crédito equivocado, generando aumento de morosidad en la cartera, lo que a su vez genera pérdidas al tener mayor provisión individual, considerando imposibilidad de recuperación de estos recursos.

## Conclusiones

A partir de los datos encontrados se concluye que, la Superintendencia de Economía Solidaria – Supersolidaria no ha emitido normatividad alguna respecto al control del riesgo para las cooperativas, sin embargo, sí es claro que, dentro de sus informes de rendición de cuentas, regular el riesgo operativo es un tema que representa un reto para los siguientes años.

Como se ha mencionado reiteradas veces en este artículo, la norma de donde emana el riesgo operativo en Colombia es la circular externa 048 de 2006, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, impartiendo instrucciones para la adopción del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). El concepto a resaltar de este circular es “Riesgo Operativo” que es “la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos” (Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo, 2006, p. 1).

En la búsqueda por determinar los controles de riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del departamento, se puede concluir que aún no se tienen establecidos, pues no es un proceso de obligatorio cumplimiento para las cooperativas, sin embargo, en la búsqueda de estar a la vanguardia del sistema financiero, quien tenga la competencia de tomar decisiones tan fundamentales en este tipo de organizaciones deberá a futuro implementar estos controles. Finalmente, los controles aplicados para minimizar el riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) no son eficientes, debido a que están orientados al área de cartera cuando es evidente que su mayor riesgo son las Fallas Tecnológicas, siendo uno de los componentes del riesgo operativo; por ende, mitigar este tipo de riesgo obliga a establecer un sistema de administración de riesgo operativo.

## BIBLIOGRAFÍA

Mayumi Okada Benavides y Carlos Gomez Restrepo (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación.

- Charles Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson, Fred Carden y George Plinio Montalván (2002). Evaluación Organizacional: Marco para Mejorar el Desempeño.
- Convergencia Internacional de medidas y normas de Capital. Marco revisado (2004). Comité de Supervisión Bancaria
- Coopers & Lybrand (1997). Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO.
- Wentz, (2014); McLaren, (2014); Creswell, (2013), Hernández-Sampieri, (2014) y Kalaian, (2008). Metodología de Investigación – Sexta Edición.
- The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences (2009). Metodología de Investigación – Sexta Edición.
- Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández, Margarita Varela-Ruiz (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2006). Circular externa 048 del 2006: Capítulo XXII: Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo.
- Macias Villalba, Gloria Inés, Parra Hormiga, Sergio Andrés, & Carvajal Herrera, Luz Helena. (2018). Modelo LDA para medición avanzada de riesgo operacional.
- LMG García, CAV Juárez, SDF Martínez. (2017) Prospección del riesgo operativo de las Mipymes en Colombia.
- Sarango Tene, María Nancy. (2015) Gestión de riesgo operativo: diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, miembros de una organización representativa.
- BENAVIDES, Mayumi Okuda and GOMEZ-RESTREPO, Carlos. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. rev.colomb.psiquiatr. [online]. 2005, vol.34, n.1, pp.118-124. ISSN 0034-7450.
- Fontnouvelle, P., Rosengren, E. Y Jordan, J. (2005). Implicaciones de las técnicas alternativas de modelado del riesgo operacional. Informe técnico, Federal Reserve Bank of Boston y FitchRisk.
- Rodriguez Bermudez Maria Alejandra (2016) Modelación Cuantitativa de Riesgo Operativo.
- Robert S. Dunnett, Cindy B. Levy, and Antonio P. Simoes (2005). Managing Operational Risk in Banking: McKinsey Quarterly
- Reseña Histórica. COOFISAM <https://www.coofisam.com/>
- Quiénes somos. COONFIE <https://coonfie.com/>
- Superintendencia de Economía Solidaria. ([http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/arc\\_hivos/Ley%2079%20de%201988.pdf](http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/arc_hivos/Ley%2079%20de%201988.pdf))

BENAVIDES D. y GUTIERREZ A. (2019).

Este es un artículo open Access bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.