

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.



Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Karen Lorena Bohórquez Díaz

Yeimy Tatiana Prieto Moya

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

PROGRAMA Especialización en Gerencia Financiera

Noviembre 2022

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Karen Lorena Bohórquez Díaz

Yeimy Tatiana Prieto Moya

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia Financiera**

Asesor

Campo Elías López Rodríguez

Doctorando en Psicología del Consumidor

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia Financiera

Noviembre 2022

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Dedicatoria

Este trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios porque él es el inspirador el que nos da la fuerza para seguir aprendiendo cada día más. De igual manera a nuestras familias, por su amor, comprensión, sacrificio y apoyo incondicional a lo largo de este proceso académico, a nuestros docentes por su comprensión y paciencia, es un orgullo y un honor pertenecer a la familia Corporación Universitaria Minuto de Dios quien nos dio la oportunidad de realizar una formación educativa de alta calidad.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Agradecimientos

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión del docente Campo Elías López Rodríguez, a quien le expresamos nuestros mas profundos y sinceros agradecimientos por hacer posible la culminación de este proyecto de investigación, agradecer por su paciencia, tiempo y dedicación, quien con su conocimiento nos hizo crecer día a día como profesionales.

A Dios, por brindarnos la oportunidad de aprender nuevos conocimientos para aplicarlos en nuestra vida laboral y personal y hacernos mejores personas cada día.

Agradecer a nuestras familias quienes han sido el apoyo durante nuestra educación universitaria ya que sin ellos no hubiéramos logrado este nuevo logro, gracias por enseñarnos aprender día a día sin importar la circunstancia y el tiempo.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Contenido

Resumen	11
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Pregunta de investigación	16
2. Justificación	17
3. Objetivos	20
3.1. Objetivo general.....	20
3.2. Objetivos específicos	20
4. Marco de referencia	21
4.1. Marco teórico.....	21
4.2. Marco legal	29
5. Metodología.....	31
5.1. Alcance de la investigación.....	31
5.2. Enfoque metodológico.....	31
5.3. Población y muestra.....	32
5.4. Instrumentos.....	34
5.5. Procedimientos.....	36
5.6. Análisis de información.....	36
5.7. Consideraciones éticas	36
6. Resultados	38
6.1 Análisis descriptivo de las variables estudiadas	38
6.2 Análisis descriptivo procesos internos.....	41
6.3 Análisis descriptivo eventos externos.....	46
6.4 Análisis descriptivo recurso humano	51

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

6.5 Análisis descriptivo tecnologías de la información	59
6.6 Análisis correlacional	64
7. Conclusiones	68
8. Recomendaciones	71
9. Referencias bibliográficas	73

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Lista de tablas

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad para cada dimensión del instrumento	35
Tabla 2. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los procesos internos	65
Tabla 3. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los eventos externos.....	66
Tabla 4. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los recursos humanos.....	67

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Lista de figuras

Figura 1. Fondos de pensiones privados de la población estudiada	38
Figura 2. Tiempo de vinculación laboral.....	39
Figura 3. Formación académica de la población estudiada	40
Figura 4. Nivel Jerárquico de la población estudiada.....	40
Figura 5. Fallas en los modelos utilizados	41
Figura 6. Evaluación inadecuada de contratos	42
Figura 7. Operaciones y servicios	43
Figura 8. Los errores en la información contable.....	43
Figura 9. Inadecuada compensación, liquidación o pago.....	44
Figura 10. Insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones	45
Figura 11. Incumplimiento de plazos y presupuestos planeados	45
Figura 12. Contingencias legales.....	46
Figura 13. Fallas en los servicios público	47
Figura 14. Ocurrencia de desastres naturales	48
Figura 15. Ocurrencia de atentados y actos delictivos	48
Figura 16. Fallas en servicios críticos provistos por terceros.....	49
Figura 17. Rápido cambio en las leyes, regulaciones o guías	50
Figura 18. Riesgo político del país	50
Figura 19. Errores humanos y negligencias	51
Figura 20. Apropiación de información sensible	52
Figura 21. Espionaje industrial.....	53

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Figura 22. Lavado de dinero.....	54
Figura 23. Inapropiadas relaciones interpersonales.....	55
Figura 24. Ambiente laboral inadecuado.....	55
Figura 25. Debilidades en los procesos de contratación del personal	56
Figura 26. Insuficiencia de personal.....	57
Figura 27. Competencias inadecuadas del personal	58
Figura 28. Entrenamiento y capacitación inadecuada	58
Figura 29. Fraudes, sabotajes y robos	59
Figura 30. Riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas tecnológicos	60
Figura 31. Errores en el desarrollo e implementación de los sistemas.....	61
Figura 32. Débil compatibilidad e integración de las TIC'S.....	61
Figura 33. Problemas de calidad de información	62
Figura 34. Inadecuada inversión en tecnología	63
Figura 35. Fallas para alinear las tecnologías con los objetivos de negocio	64

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Lista de anexos

Anexo 1. Instrumento de correlación de la información (encuesta)..... 80

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Resumen

Todas las organizaciones requieren de analizar sus riesgos en todo sentido. Entre ellos, el riesgo operacional, es un apartado muy importante debido al gran impacto que puede llegar a tener dentro del engranaje empresarial. Poder analizar esta importancia, especialmente enfocada en el sistema financiero, particularmente en los fondos de pensiones privados de Bogotá, desde un enfoque de los colaboradores de estas empresas, es el objetivo particular de este estudio. Para ello, un enfoque cuantitativo fue utilizado a fin de poder representar una correlación de las diferentes variables que se presentan durante el análisis y desarrollo de la presente investigación. Se establece que diferentes tipos de riesgos, internos y externos, tienen igual relevancia al momento de hacer una evaluación operacional del riesgo. Si bien la probabilidad de algunos es baja, el impacto es alto en el caso de ocurrencia de alguno de los riesgos planteados, por lo que es necesario abarcarlos todos de una forma juiciosa, a fin de poder realizar una posible mitigación de los impactos de ellos.

Palabras claves

Gerencia financiera, Riesgo operacional y Fondos de pensiones privados.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Abstract

All organizations need to analyze their risks in every sense. Among them, operational risk is a very important section due to the significant impact it can have within the business. To be able to analyze this importance, especially focused on the financial system, particularly in the private pension funds of Bogota, from the point of view of the employees of these companies, is the particular objective of this study. For this purpose, a quantitative approach was used in order to be able to represent a correlation of the different variables presented during the analysis and development of this research. It is established that different types of risks, internal and external, have equal relevance at the time of making an operational risk assessment. Although the probability of some of them is low, the impact is high in the case of occurrence of any of the proposed risks, so it is necessary to cover them all in a judicious manner, in order to be able to perform a possible mitigation of their impacts.

Keywords

Financial management, operational risk and private pension funds.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Introducción

Los riesgos operacionales están implícitos en todas las organizaciones de los diferentes sectores de la economía en el país y es un tema a evaluar en profundidad. Teniendo en cuenta que los riesgos operacionales abarcan un sinnúmero de posibilidades, este documento se enfocará en realizar la identificación de los principales riesgos, su incidencia y comportamiento dentro de la gerencia financiera de las organizaciones, relacionando la percepción de los colaboradores al respecto.

Dentro de la evaluación de los riesgos financieros, la verificación de la gestión de los riesgos operativos se considera una parte fundamental a tener en cuenta, así como el posible impacto que puedan tener los SAR (Sistemas de administración de los Riesgos) para la toma de decisiones al nivel gerencial de las empresas, en particular, los fondos de pensiones privados sobre los cuales se enfocará esta investigación. Estos fondos son de vital importancia para la sociedad puesto que administran el recurso que asegurará la vejez de sus afiliados mediante diferentes modalidades de pensión.

De acuerdo con Laviada & García (2007), la adecuada gestión del riesgo operacional mejora el valor del accionista y si bien este se deriva del riesgo de mercado y de crédito, ninguno de estos dos lo cubre adecuadamente, por lo que se hace necesaria la identificación de los diferentes procesos susceptibles de exposición a algún nivel de riesgo de este tenor que pueda impactar negativamente a la organización.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Procesos internos relacionados con recursos humanos, TIC y otras áreas, así como situaciones de ámbito externo son analizadas en este documento, tratando de hallar la relación con los factores de riesgo operacional que puedan generar algún tipo de incertidumbre dentro de la línea de negocio de las empresas del sector de Fondos de pensiones y cesantías.

Para lograr lo anterior, se desarrollará un estudio de tipo correlacional intentando hallar la relación entre diferentes variables y así poder determinar la veracidad de la hipótesis planteada al inicio del documento, mediante la aplicación de diferentes herramientas propias de esta metodología, presentando un enfoque cuantitativo que permita determinar los diferentes riesgos operacionales y sus impactos en los fondos de pensiones privados.

Finalmente se determinará que, si bien los riesgos internos o de manejo propio de la organización representan una parte considerable del total de los riesgos evaluados, los riesgos asociados a eventos externos, que no son de control por parte de las empresas, ocupa un lugar importante dentro de la evaluación de riesgos operativos.

Se establecerá que los riesgos mencionados en este estudio, son relevantes bajo la óptica de los colaboradores de las empresas que manejan recursos de pensiones. En su mayoría, los riesgos son considerados importantes o muy importantes en el funcionamiento de estas empresas.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

Valorar el riesgo operacional en una compañía cualquiera que sea su actividad económica, minimiza la posibilidad de peligro al que está sujeto de ocasionar un perjuicio económico futuro, de modo que se pueda crear alternativas y controles disminuyendo su impacto con el pasar del tiempo; a su vez, aprovechando los avances tecnológicos con que actualmente están disponibles en el mercado. Por tanto, al controlar estos riesgos, la compañía se encamina a la buena toma de decisiones y gestión de sus procesos internos y externos convertidos en oportunidades para el beneficio propio y común. Es así, como los riesgos financieros que la compañía debe valorar son los riesgos económicos, riesgos financieros, riesgos operativos; en el que en esta investigación se enfocará a los riesgos operacionales.

El riesgo operacional existe en todas las áreas de una entidad financiera desde el inicio de sus operaciones y al no gestionarlas adecuadamente puede ocasionar cese de actividades o pérdidas económicas significativas. De acuerdo con la Superintendencia Financiera de Colombia (2007) el riesgo operativo se genera por los factores que a continuación se relacionan, tales como, del recurso humano el cual consiste en el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad, a su vez los procesos, pues estos son el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios para satisfacer una

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

necesidad. Por otra parte, influye la tecnología, dado que es donde encontramos las herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad en la que incluye: hardware, software y telecomunicaciones y finalmente la infraestructura donde encontramos los elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización. Entre otros se incluyen edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte y los externos que son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

Según Bedoya Londoño (2009) durante mucho tiempo, el mundo financiero ha estado involucrado en un método para estimar el riesgo financiero de una empresa, en los diferentes tipos de riesgos, se evidencia la elaboración de pólizas, predicción del riesgo operacional, definido como “que ocurre en las pérdidas por deficiencias, fallas en los recursos humanos, procesos, ocurrencia de la tecnología, infraestructura o eventos externos”, el evento de riesgo operacional menos inesperado es decir que se dan con baja frecuencia son las que provocan pérdidas catastróficas, y que existen otras pérdidas menores resultantes del riesgo de mercado, riesgo de crédito u otros tipos de riesgo financiero (Linda & Turan, 2007).

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores?

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

2. Justificación

Dada a la necesidad apremiante en el sistema de pensiones en que una persona deposita sus ahorros para asegurar una vejez digna, un eventual accidente, han surgido distintas metodologías para cuantificar los diferentes riesgos financieros da la necesidad de verificar la eficacia de la gestión del riesgo operacional en el sistema de pensiones, de igual manera evaluar el impacto de los SAR (Sistemas de administración de los Riesgos) en la obtención de decisiones oportunas al interno de cada empresa, por lo tanto se obtendrá la atención de las entidades que operen de manera transversal con el riesgo operacional, debido a que los resultados obtenidos contrastan la teoría y la realidad operativa, desde los estados financieros.

La factibilidad de la realización de esta investigación es sumamente significativa toda vez que la información requerida de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías se encuentra publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual es el organismo público encargado de la supervisión del sistema financiero y la bolsa de valores encargada de promover la solvencia, disciplina y supervisión del sistema financiero colombiano establecida por la Ley 45 de 1923 con el nombre Sección Bancaria (Goyes, 2020).

Esta investigación se hace con el fin de detallar los riesgos financieros en los fondos de pensiones privados en Bogotá, ya que, si una organización no realiza un análisis de riesgos para evaluar la amenaza y el impacto, no podrá responder de manera oportuna y

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

mucho menos prevenir cualquier evento que pueda tener un impacto negativo, como daños a la imagen de la empresa o incluso la quiebra. Ya que casi todas las administradoras de los fondos de pensiones son propiedad de bancos. Porvenir es del Grupo Aval, del banquero Luis Carlos Sarmiento, y Protección, de Bancolombia (Desde 2019 Colfondos es propiedad del Grupo Hábitat de Chile, que compró el 51 % de las acciones que estaban en manos del grupo canadiense Scotiabank y el 49% en manos de Mercantil Colpatria) (Franco, 2022).

Los fondos de pensiones privados tales como Protección, Porvenir, Colfondos, Skandia, gestionan y resguardan los aportes que realizan los afiliados como recurso para asegurar una vejez digna, una invalidez o tal vez hasta la muerte, es por esto, que los fondos deben valorar y administrar sus riesgos financieros con gran precisión y control, pues de ellos depende que una persona pueda tener el goce de este beneficio, una vez el saldo de su cuenta de ahorro sea el suficiente para financiar su pensión y escoger la modalidad que dispone el artículo 79 de la Ley 100 de 1993: a) Renta vitalicia inmediata; b) Retiro programado; c) Retiro programado con renta vitalicia diferida, o d) las demás que autorice la Superintendencia Bancaria; adicionalmente el fondo deberá devolver sus ahorros si el afiliado no cumple con el capital para financiar su pensión, todo si cumple con los que dispone el artículo 65 de la Ley 100 de 1993; a) tener 62 años para los hombres y 57 para las mujeres y b) haber cotizado menos de 1.150 semanas. Esto infiere que la AFP (Administradora de Fondos de Pensiones) deberá responder así sea, por una pensión mínima según artículo 30 Ley 100 de 1993 o una devolución de saldos como lo dispone el artículo 66 Ley 100 de 1993.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Se entiende por gestión del riesgo al proceso de proteger los activos e ingresos de una organización empleando una aproximación científica para afrontar el riesgo (Alonso & Berggrum, 2016) que, para este caso, dichos ingresos no son propios del fondo que administra estos dineros, sino para familias donde la pensión incide en el futuro tal sea para el vivir diario o para ser invertidos en un emprendimiento que justifique sus años de trabajo y ahorro continuo.

Según la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías ASOFONDOS, entidad gremial sin ánimo de lucro, en su calidad de administradora de estos fondos, el 83% de afiliados que cotizan en los fondos de pensiones administrados por Colfondos, Porvenir, Protección y Skandia, tienen menos de 45 años, y cotizan sobre un rango salarial entre 1 y 2 SML. De acuerdo con el informe anual consolidado por Asofondos, el ahorro, propiedad de los afiliados registró un nuevo máximo al alcanzar, al cierre del año pasado, un monto total de \$357,8 billones, con rendimientos que solo para los doce meses, llegaron a \$31,8 billones (ASOFONDOS, 2022)

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar la importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar a nivel conceptual y teórico los elementos asociados al riesgo operacional y su incidencia en la gerencia financiera.
- Caracterizar a nivel descriptivo el comportamiento de los riesgos operacionales y su importancia para la gerencia financiera de las organizaciones.
- Correlacionar los componentes del riesgo operacional con la percepción que poseen los colaboradores de las organizaciones estudiadas en cuanto a su importancia.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

Osorio et al., (2017) indican que los riesgos operacionales “RO” hace referencia a la incertidumbre sobre lo que pasa diariamente en las operaciones, tales como en la demanda del consumidor, suministro y costos, siendo un riesgo propio de cualquier negocio que afecta a todas las dimensiones de la entidad, generando pérdidas debido al manejo de procesos, personal o sistemas inadecuados o fallidos en eventos internos o externos (Martínez Landrove, 2019), como también por la débil supervisión de los empleados, fraude, falsificación de cuentas, hasta la contabilidad adulterada esto por influencia del desarrollo tecnológico (Avalos, 2012). Además, Aragón et al., (2016) afirma que este riesgo es inherente a todas las actividades que involucran personas, procesos y plataformas tecnológicas, y es el único riesgo que no surge de una situación de incertidumbre financiera.

La gestión del riesgo operacional tiene buenas prácticas, pues mejora de forma considerable el valor del accionista, optimizando procesos, la dirección corporativa, la continuidad de los planes y transparencia financiera (Laviada & García, 2007), pues según Sánchez & Martínez (2013) la administración de estos enfrenta distintos desafíos, como el relativo, en corto periodo de tiempo muestra datos históricos de pérdidas; el control interno el cual cambia y hace que la pérdida histórica sea irrelevante y Martínez Landrove (2019) menciona que este riesgo ha aumentado en los últimos años para las entidades financieras

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

como para las autoridades de control, principalmente porque vieron que era un riesgo que ha aumentado en los últimos años.

Fernández Laviada (2007) infiere que el riesgo operacional era una categoría residual del riesgo de mercado y el riesgo de crédito no cubrían, esto ocultó la importancia de su función en la construcción del conocimiento de la gestión del mismo, sin embargo cuando se hace una revisión de riesgos se define las acciones a realizar con los resultados esperados, en los que se identifica en cuáles se concentra los esfuerzos y cuáles se ignoran (Osorio et al., 2017), esto creando un modelo organizativo, fomentando el tratamiento homogéneo de la información sobre el riesgo operación, asignando claramente las responsabilidades de gestión, control y supervisión independiente del departamento de auditoría interna (Laviada & García, 2007).

La nueva visión del riesgo operacional propone destinar una parte importante de sus recursos, impulsado por la alta dirección y apoyado con todas las inversiones necesarias, fundamentalmente formativas (Levaida & García, 2007), pues según Arbeláez et al., (2006) es importante identificar, medir, controlar y monitorear continuamente los diversos tipos de riesgo a los que están expuestas las entidades en el devenir cotidiano de sus actividades, lo cual este es inherente a toda actividad en que intervengan personas, procesos y plataformas tecnológicas, a su vez es complejo, como consecuencia de la gran diversidad de causas que lo originan (Mora & Gudiño, 2010).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Según Osorio et al., (2017) la identificación de los riesgos es el proceso de encontrar, reconocer y describir los riesgos involucrando las fuentes, los eventos, sus causas y consecuencias involucrando datos históricos y opiniones, la ventaja de contar con base de datos interna del riesgo, está en analizar los errores, tanto por su frecuencia y su impacto, identificando la causa para tomar medidas correctivas o mitigadoras de las pérdidas (Levaída & García, 2007), por lo anterior Arbeláez et al., (2006) dicen que de acuerdo con el sistema de medición interna del riesgo operativo con que cuente la entidad, este deberá estar perfectamente integrado dentro de los procesos habituales de gestión del riesgo de la compañía.

Se identifica que en la medición de riesgo operativo suele seguir el enfoque de modelar por un lado las frecuencias de las pérdidas y por otro las severidades de pérdida (Mora & Gudiño, 2010), por lo que Macías Villalba et al., (2018) indica que las pérdidas por riesgo operativo no se pueden medir directamente por la alta y baja frecuencia de pérdidas de bajo y alto impacto que requieren un marco de medición para alinear las medidas de riesgo con las de desempeño, por lo que la determinación del riesgo operacional debe hacerse teniendo en cuenta la metodología establecida en el manual de control de riesgo operacional de la entidad (Avalos, 2012); así mismo Martínez Landrove (2019) indica que existen tres métodos que clasifican las pérdidas ocasionadas por un riesgo operacional Método del Indicador Básico (BIA); Método Estándar (SA); Método de Medición Avanzada (AMA), se está impulsando un nuevo método con el que se quiere empezar a sustituir a los demás, este es el nuevo método estándar (SMA).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Según Otero & Venerio (2009) definen estos métodos como:

- BIA: En su forma más simple, se determina aplicando el 15% a los ingresos totales de los tres años anteriores. El ingreso bruto se entiende por ingreso financiero neto más los ingresos no financieros.
- AMA: se determina a través de modelos internos del banco utilizando criterios cuantitativos y cualitativos
- SMA: En este método se aplica un “coeficiente beta” a cada línea de negocio sobre el ingreso promedio de los últimos 3 años. Al final, el capital total es la suma de 8 necesidades de cada industria operativa.

Fernández Laviada (2007) da a entender que la importancia de riesgo operacional puede cambiar en función del nivel de gestión, teniendo en cuenta que los problemas en los sistemas y los errores en las liquidaciones pueden atribuirse a los técnicos operativos que son directamente responsables de esos sistemas, la administración del riesgo es fundamental en el gobierno corporativo, ya que es el sistema donde las entidades son dirigidas y controladas para beneficios de los empresarios y otros beneficiarios que son fundamental para el crecimiento de la organización (Brañas, 2012), por lo anterior Mora & Gudiño (2010) dicen que se puede inferir en el riesgo operativo significativo, el cual tiene un impacto potencial para asegurar la existencia de un negocio en marcha, consecución de objetivos y alcanzar metas de rentabilidad, uno de los objetivos fundamentales para una entidad financiera es asegurar la continuidad del negocio de la entidad a largo plazo (Rodríguez, 2013).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Según Mora & Gudiño (2010) el riesgo intrínseco se deriva de la realización de las actividades propias de la entidad, por tanto, es medible, gestionable y mitigable, donde a su vez, el riesgo como el tecnológico, el de fraude, ejecución de procesos o desastres naturales, son eventos que desencadenan pérdidas operacionales (Rodríguez, 2013) por tanto, existen eventos que pueden presentar pérdidas importantes por el Riesgo operativo como el fraude externo, fraude interno, relaciones laborales, clientes y productos, daños a activos, fallos en los sistemas y gestión de proceso (Brañas, 2012).

López & Espinosa (2021) indica que los 4 principales factores que constituyen el riesgo operacional son los siguientes:

Procesos Internos: De acuerdo con Jiménez-Rodríguez et al., (2008) estos procesos son las pérdidas financieras asociadas con el diseño de procesos incorrectos claves o políticas y procedimientos que puede ser insuficientes o estar ausentes en el desarrollo del desempeño, funcionamiento y servicios inadecuados, en tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados (Rodríguez et al., 2020), también el robo de empleados,

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

acciones que causan daño a los dispositivos, falsificación de publicaciones (Álvarez-Valdez, 2010).

Algunos eventos de riesgo operacional relacionados con el fraude interno son las pérdidas por fraude y robo que se relacionan con prácticas fraudulentas que involucren a personas con información privilegiada, apropiación indebida de activos o elusión de leyes o políticas de la empresa, las actividades no autorizadas, donde se presentan pérdidas resultantes de actividades intencionales no registradas, actividades no autorizadas o posiciones intencionales no reportadas y sistemas de seguridad, que cubre todos los incidentes relacionados con el acceso no autorizado a archivos de datos electrónicos para beneficio personal y con la asistencia de los empleados (Fructuoso & Cubero, 2018), según Moreno Logroño, (2022) estos riesgos son las imperfecciones en la ejecución de transacciones, movimientos, evaluación inadecuada de operaciones y servicios, complejidad del producto, errores y abusos, la referencia a procesos incluye planes estratégicos para organizaciones grandes, medianas y pequeñas que sustentan y respaldan la adecuada gestión y liderazgo de la empresa.

Eventos Externos: Mihaela et al., (2019) indica que estos eventos aumentan la probabilidad de pérdida por la ocurrencia del evento que la empresa no controla, puede alterar su desarrollo, acciones, procesos internos, personas y tecnología información, pérdidas resultantes de fraude intencional, apropiación indebida o violación de regulaciones o leyes por parte de terceros distintos de la compañía (Fructuoso & Cubero, 2018), Pando

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

& de León Cano, (2010) nos indica que son hechos realizados por personas ajenas a la entidad que pretenden apropiarse de los bienes ajenos.

En el marco de la gestión del riesgo operacional indica que los eventos externos se presentan por eventos fuera de su control, tales como: fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados y otras actividades delictivas que puedan afectar su normal funcionamiento y operaciones, para ello, necesitan contar con planes de contingencia y planes de continuidad del negocio (Estrada et al., 2018) conforme a Sánchez & Martínez, (2013) los fraudes y robos son las pérdidas en que incurren terceros por actividades fraudulentas, malversación de fondos o elusión de la ley.

Recursos humanos: Se refieren a posibles pérdidas económicas relacionadas con negligencia, errores humanos, sabotaje, fraude, robo, cierre patronal, apropiación indebida de información sensible, lavado de dinero, relaciones personales inapropiadas, ambiente de trabajo desfavorable, falta de normas claras en los términos del contrato del empleado (Rodríguez, 2013), según Rodríguez et al., (2022) también puede incluir pérdidas relacionadas con la falta de personal calificado, falta de capacitación o educación y practicas débiles de contratación, Wang et al., (2020) determina que estos factores pueden incluir pérdidas relacionadas con la falta de personal o trabajadores poco calificados, capacitación, educación inadecuada y malas prácticas de contratación.

De acuerdo con Estrada et al., (2018) las organizaciones deben administrar adecuadamente el capital humano e identificar los errores o deficiencias en los procesos de

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

fusión, retención y despido relacionados con el factor “personas”, tales como la falta de personal adecuado, negligencia, errores humanos, nepotismo, relaciones interpersonales inadecuadas, trabajo desfavorable, medio ambiente, falta de normas claras para la dotación de personal; los procesos de incorporación constan de varias etapas por las que pasan los candidatos, las cuales se destacan: admisión de candidatos, entrevistas de selección, uso de pruebas de conocimiento, entrevistas de selección, uso de pruebas psicométricas y de personalidad, entrevistas de selección con gerentes, uso de métodos simulados y decisiones finales de admisión. Como se suele utilizar más de una técnica de selección, las alternativas disponibles varían según el perfil de complejidad requerido para la vacante (Chiavenato, 2000).

Tecnologías de la información y la comunicación: son los riesgos de fracaso, seguridad y sistema de tecnología de la información [TIC], se presentan por los errores durante el desarrollo e implementación de sistemas y problemas de compatibilidad e integración de calidad de la información, falta de inversión en tecnología (Wang et al, 2020), según Estrada et al., (2018) la tecnología de la información es un factor relacionado con el potencial de pérdida financiera debido a la falla o mal uso de los sistemas informáticos y tecnologías derivadas, estos problemas pueden amenazar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información, afectando el funcionamiento de las instituciones financieras y la prestación de servicios, también se relacionan con procedimientos, equipos, infraestructura, sistemas de respaldo, medios de comunicación, usuarios, capacitación, complejidad y ocurrencia de eventos externos adversos.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

De acuerdo con lo anterior Fructuoso & Cubero, (2018) nos indica que son pérdidas debidas a fallas del negocio o del sistema, errores en la tecnología e infraestructura tales como: hardware, software y telecomunicaciones, así como errores en el control de procesos, operación o gestión de procesos, son todas las incertidumbres causadas por las operaciones y los sistemas de información (TIC) existentes, así como problemas de calidad de la información internos y externos que afectan los objetivos del negocio (Moreno Logroño, 2022).

4.2. Marco legal

Ley 100 de 1993

"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones". 23 de diciembre de 1993 (Colombia).

Decreto 1748 de 1995

Por el cual se dictan normas para la emisión, cálculo, redención y demás condiciones de los bonos pensionales y se reglamentan los Decretos leyes 656, 1299 y 1314 de 1994, y los artículos 115, siguientes y concordantes de la Ley 100 de 1993. 13 de octubre de 1995. D.O. No 42.049.

Ley 797 de 2003

Por medio de la Ley 797 de 2003, se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales. 29 de enero de 2003. D.O. No. 45.079.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Decreto 1833 de 2016

Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones. 24 de diciembre de 2021 (Colombia).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

5. Metodología

5.1. Alcance de la investigación

El alcance de investigación es de estudio correlacional teniendo en cuenta que se analizará la gestión de los riesgos operacionales en el sector de fondo de pensiones y se evaluará los beneficios que tienen los riesgos operacionales con el fin de identificar la relación o el grado de asociación con una muestra poblacional que se realizara con las personas asociadas en la parte financiera de los fondos de pensiones.

La investigación correlacional tiene finalidad establecer el grado de parentesco o relación no causal entre dos o más variables, tienen la característica de que primero se miden las variables, probando la hipótesis de correlación y aplicando técnicas estadísticas, se estiman la correlación (Valle, 2009); así mismo Ramos (2015) indica que el diseño correlacional, estudia las diferentes relaciones que pueden darse entre las variables. Por ejemplo, analice la relación entre la variable X y la variable Y, como el tiempo de estudio para las pruebas del tema de investigación (X) y el puntaje obtenido (Y).

5.2. Enfoque metodológico

Este estudio se presenta desde un enfoque cuantitativo donde se realizará un análisis matemático y estadístico con una muestra poblacional en base a una encuesta a miembros de los fondos privados de pensiones y esto permite observar medir y descubrir que gestión

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

y beneficios tienen los riesgos operacionales en los fondos de pensiones privados en Bogotá y así se facilita un estudio más amplio con una mayor objetividad y precisión de los resultados.

Cauas (2015) indica que el enfoque cuantitativo es aquel que prioriza el uso de información cuantitativa medible o cuantificable; algunos ejemplos son el diseño experimental, el diseño semi-experimental, la investigación basada en encuestas sociales, entre otros, esta investigación utiliza la recopilación de información para probar o verificar hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en medidas numéricas, que le permitirán al investigador proponer modelos de comportamiento y examinar las diversas bases teóricas que explican estos patrones. (Hernández et al., 2010).

5.3. Población y muestra

El tipo de población aplicada a la investigación es a la población finita, teniendo en cuenta que esta se puede contabilizar, y particularmente cada una de las personas que pertenecen a esta tienen el mismo nivel de probabilidad de participar en el estudio. Al respecto, se ubicaron 86 personas que conformaron esta población. Según Ramírez (1999) una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

El muestreo aplicado es de tipo probabilístico, particularmente se utilizó el muestreo aleatorio simple, el cual se caracteriza por ser un método de muestreo en el que los individuos se seleccionan aleatoriamente de una población y cada uno tiene la misma posibilidad positiva de ser seleccionado e incluido en la muestra. Por lo tanto, es una forma de muestreo más recomendable para la investigación, porque es más eficiente, más precisa y asegura la representatividad de la muestra tomada, y el investigador debe asegurarse de que todos los individuos de la población tengan las mismas oportunidades (Velasco & Martínez, 2017).

El tipo muestreo aleatorio simple, es el método de muestreo de los elementos que se seleccionan como muestra al azar de la misma manera, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y se les asigna un número que se utiliza para identificarlos. Los elementos pertenecientes al patrón identificado se seleccionan independientemente de otros elementos. Es decir, si se selecciona un elemento, no afecta si se selecciona otro elemento (Velasco & Martínez, 2017) Teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 5%, y un coeficiente de variación positiva y negativa del 50% cada uno, la muestra a aplicar será de 71.

Según Alperin & Skorupka (2014) el muestreo aleatorio simple consiste que los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, las personas de la muestra se seleccionan aleatoriamente a partir de números aleatorios extraídos de tablas o programas informáticos, la población debe ser homogénea con respecto a la variable de interés.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

5.4. Instrumentos

El instrumento que se utilizará para la recolección de información en este proyecto de investigación tiene enfoque cuantitativo donde se aplicará una encuesta al personal de los fondos de pensiones privados en Bogotá para obtener información relevante sobre los riesgos operacionales, esto con el fin de recolectar información que permita cumplir con el objetivo de analizar la gestión de los riesgos operacionales en el sector de fondos de pensiones privados en Bogotá con información más profunda y detallada.

Según Toledo (2012) la encuesta es el proceso de recopilar información sobre una población en particular y, por lo tanto, la técnica utilizada para guiar la recopilación de esa información la definen como una estrategia de investigación basada en los datos verbales de una determinada población, en la que se pretende conocer alguna circunstancia o situación política, social o económica, una opinión sobre un tema determinado, herramienta fundamental como método de investigación en el que intervienen de forma coordinada múltiples técnicas específicas: Diseño de muestras, construcción de cuestionarios, medición, formulación de indicadores, cifras y métricas, entrevistas, codificación, organización y seguimiento del trabajo de campo, preparación de datos para análisis, técnicas analíticas y software para registrar, analizar y presentar resultados (López Roldán & Fachelli, 2016).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

El instrumento está conformado por dos partes: en la primera de ellas se caracterizan a las organizaciones participantes por medio de preguntas de tipo nominal; posteriormente, se utiliza la propuesta de López-Rodríguez & Espinosa-Rodríguez (2021) quienes desarrollaron un estudio para medir el riesgo operacional en el sector bancario colombiano. Para el análisis de la gestión de los riesgos operacionales se utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos donde 1 significa “No es importante”, y 5 “Muy importante”.

El levantamiento de la información se llevó a cabo en el tercer trimestre del año 2022 y la validación del instrumento se desarrolló con una prueba piloto del 10% de la muestra a través de la prueba Alfa de Cronbach obteniendo resultados satisfactorios para cada una de sus dimensiones tal como lo plasma la tabla 1. La prueba Alfa de Cronbach permite medir la confiabilidad de las pruebas, como los programas de computadora. El contexto de uso de este método es amplio porque mide la confiabilidad de la prueba y se estudia principalmente con métodos cuantitativos (Avecillas & Lozano 2016). Este análisis estadístico se desarrolló utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26.0.

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad para cada dimensión del instrumento

Dimensiones del instrumento	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
Procesos internos	0,970	0,970	9
Eventos externos	0,963	0,964	7
Recursos humanos	0,975	0,976	11
Tecnologías de la información y la comunicación.	0,977	0,978	6

Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

5.5. Procedimientos.

Los procedimientos aplicados serán mediante una encuesta, donde se recolectó la información del número de oficinas existentes de los 4 fondos de pensiones (Porvenir, Protección, Colfondos, Skandia). que existen actualmente y se obtuvo los correos electrónicos de dichas entidades y se enviaron por correo electrónico a las diferentes oficinas de los fondos de pensiones privados en la ciudad de Bogotá

5.6. Análisis de información.

La información será recolectada mediante una encuesta y se analizará a partir del software SPSS versión 27.0 este software ofrece un rápido entorno de modelación estadístico visual, que va desde lo más simple hasta lo más complejo, para crear modelos de manera interactiva y realizar cambios, utilizando técnicas analíticas probadas y acreditadas, permite sacar el máximo provecho a los datos por medio de una completa gama de herramientas estadísticas (Quesada, 2014).

5.7. Consideraciones éticas

Este proyecto de investigación va a tener en cuenta el tratamiento ético del personal de la parte financiera de los fondos de pensiones en Bogotá, teniendo en cuenta como principios éticos la beneficencia que es siempre hacer el bien, ayuda social y desinteresada en beneficio de cada persona que más lo necesite, la no maleficencia que es un principio

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

ético y no moral de nunca hacer daño, justicia y respeto que son valores fundamentales para la sociedad, para así tener equidad e igualdad por las personas y Uniminuto como una institución que ha estado en la trayectoria de la sociedad Colombiana, para tener en cuenta se complementa con anexos de autorizaciones y permisos por las personas incluidas en esta investigación.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

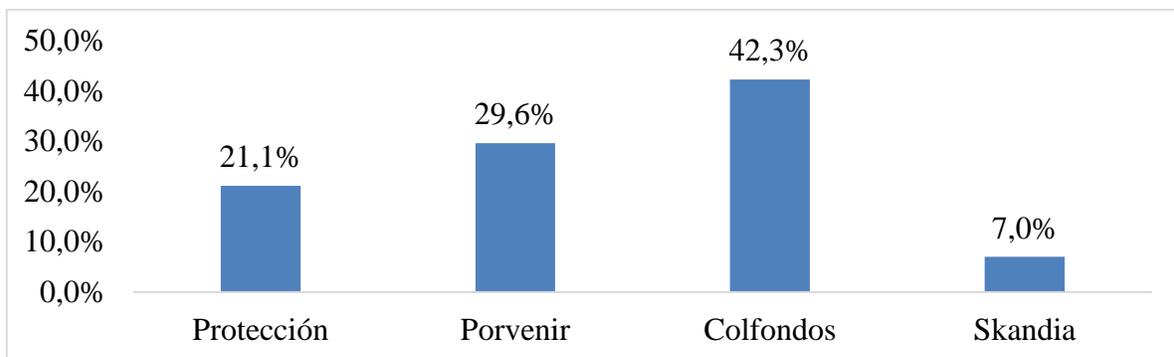
6. Resultados

6.1 Análisis descriptivo de las variables estudiadas

Es pertinente identificar las características descriptivas no solo de la población estudiada a nivel demográfico sino su percepción frente a los diferentes riesgos operacionales que se presentan en los diferentes fondos privados de Bogotá. A continuación, se relacionan dichos análisis descriptivos.

A continuación, se relaciona la figura 1 Administradora de Fondos de Pensiones estudiada, donde se evidencia mayor presencia de Colfondos, para el presente trabajo de grado se estudiará los riesgos operacionales en los fondos de pensiones privados y su nivel de importancia, se determina el porcentaje de protección, porvenir, Colfondos y skandia que influyen en el campo de los fondos privados para determinar el resultado de la presente investigación.

Figura 1. Fondos de pensiones privados de la población estudiada

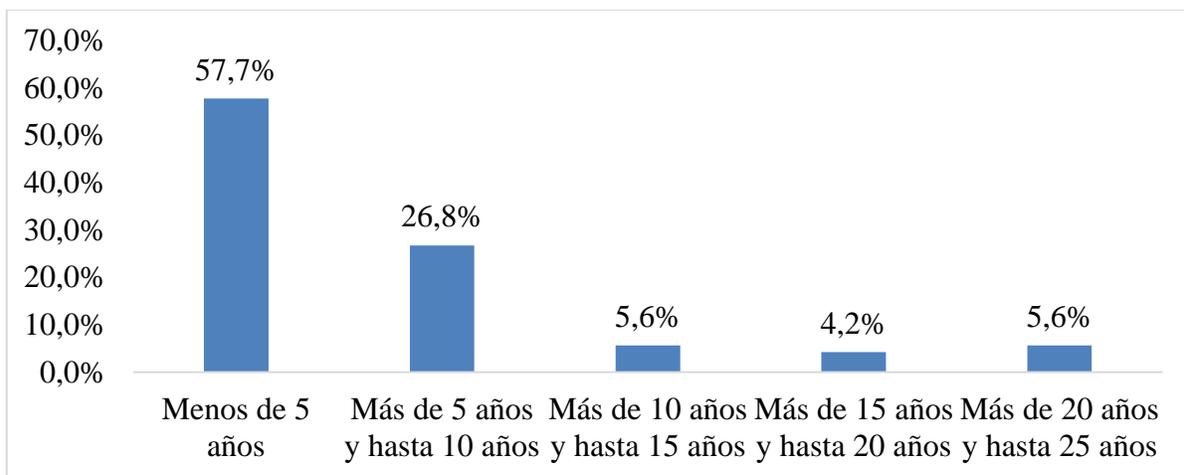


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 2, tiempo de vinculación laboral de la población estudiada, se puede evidenciar un porcentaje del 57,7% con una vinculación de menos de 5 años y un 26,8 % llevan más de 5 años y hasta 10 años, sucesivamente un 5,6 % de la población tiene una vinculación de más de 10 años y hasta 15 años, el 4,2% tiene un tiempo de más de 15 años y hasta 20 años y el 5,6 % con más de 20 años y hasta 25 años de vinculación, a lo anterior se puede analizar la variedad de personas, que de una u otra manera hacen parte de los fondos de pensiones privados en Bogotá, lo que hace interesante conocer la percepción de cada persona según su antigüedad en la AFP.

Figura 2. Tiempo de vinculación laboral



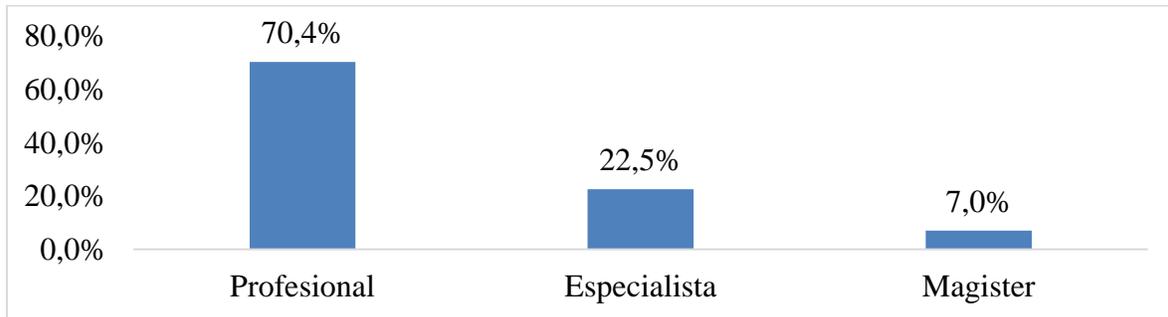
Fuente: elaboración propia

En la figura 3, formación académica de la población estudiada, se puede evidenciar que la mayor parte de la población refieren con un nivel educativo profesional, y de la misma manera se puede analizar que cuentan con un título posgradual, lo que es usual para los fondos de pensiones, quien presta los servicios de administrar los fondos de pensiones,

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

bajo la modalidad de cuentas personales, que otorgan pensiones de jubilación invalidez y sobrevivencia.

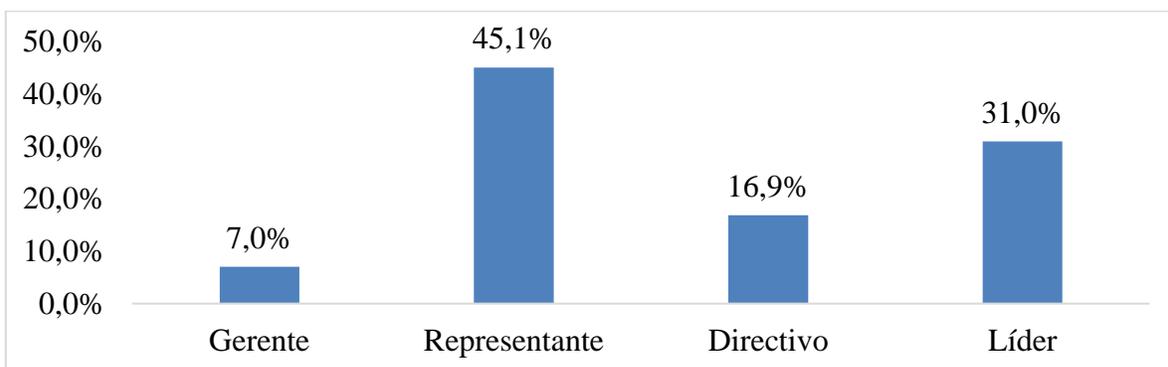
Figura 3. Formación académica de la población estudiada



Fuente: elaboración propia

En la figura 4 nivel jerárquico de la población estudiada, se puede evidenciar que el 7,0% de la población es de alta gerencia, el 45,1% de la población es de nivel representante, el 16,9% es de nivel directivo y el 31,0% son líderes, analizando los datos se puede determinar que los fondos privados cuentan con un mayor número de representantes en sus entidades.

Figura 4. Nivel Jerárquico de la población estudiada



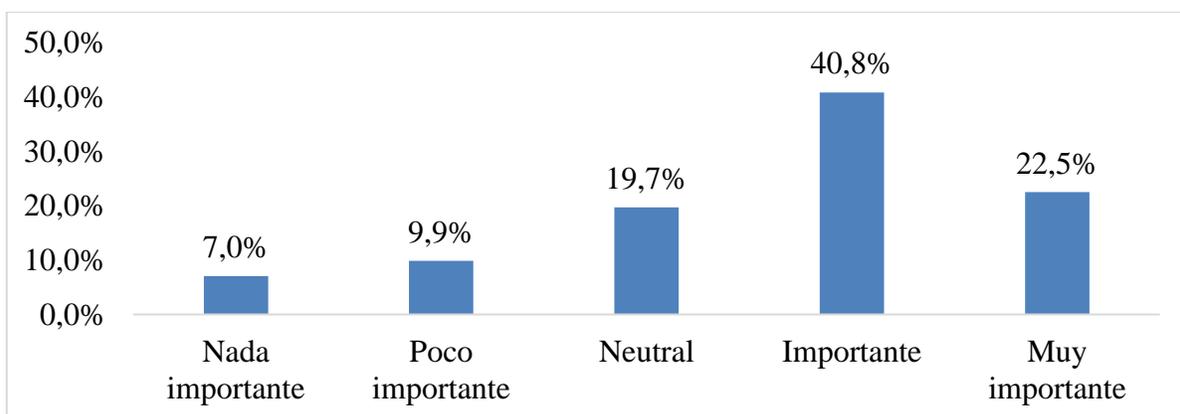
Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

6.2 Análisis descriptivo procesos internos

Es pertinente resaltar, que a nivel descriptivo se realizó una encuesta a los miembros de los fondos privados de pensiones donde se admitió medir y descubrir que gestión y beneficios tienen los riesgos operacionales en la AFP y así se facilitó un estudio más amplio con una mayor objetividad y precisión de los resultados. Los procesos internos son aquellas que se generan por el personal de la empresa, por el fallo de los controles dentro de la entidad como operaciones no autorizadas, en la figura 5 se evidencia las fallas en los modelos utilizados se observa que el 7,0% de los participantes considera que es nada importante las fallas en los modelos utilizados, el 9,9% de los participantes consideran poco importante las fallas en los modelos utilizados, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante las fallas en los modelos utilizados, el 40,8% de los participantes considera importante las fallas en los modelos utilizados y el 22,5% de los participantes considera muy importante que se presenten fallas en los modelos utilizados.

Figura 5. Fallas en los modelos utilizados

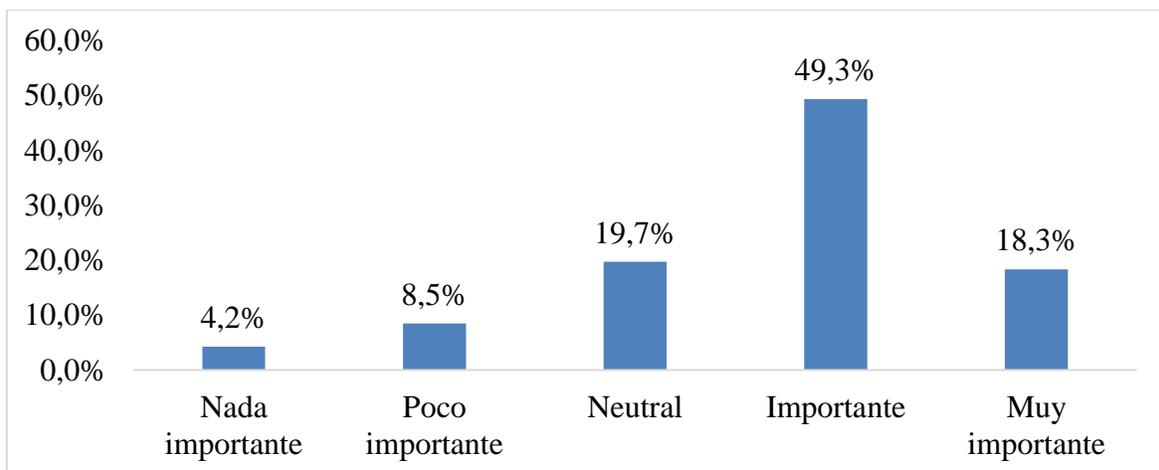


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 6 se evidencia que el 4,2% de los participantes considera que es nada importante la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante la evaluación inadecuada de contratos, el 49,3% de los participantes considera importante y el 18,3% de los participantes considera muy importante la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos. Lo cual evidencia la importancia que tiene este tipo de riesgo en las AFP.

Figura 6. Evaluación inadecuada de contratos



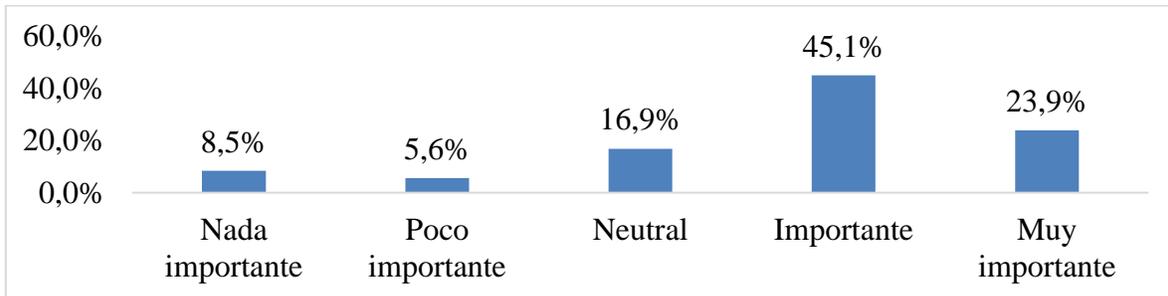
Fuente: elaboración propia

En la figura 7 se evidencia las fallas en los modelos utilizados se observa que el 8,5% de los participantes considera que es nada importante las fallas en los modelos utilizados, el 5,6% de los participantes consideran poco importante las fallas en los modelos utilizados, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante las fallas en los modelos utilizados, el 45,1% de los participantes considera importante las fallas en los modelos

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

utilizados y el 23,9% de los participantes considera muy importante que se presenten fallas en los modelos utilizados.

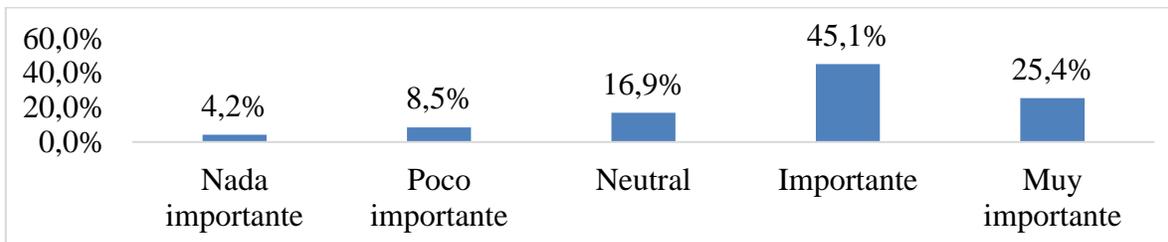
Figura 7. Operaciones y servicios



Fuente: elaboración propia

En la figura 8 se evidencia los errores en la información contable, se observa que el 4,2% de los participantes considera que es nada importante los errores en la información contable, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral, el 45,1% de los participantes considera importante los errores en la información contable y el 25,4% de los participantes considera muy importante que se presenten los errores en la información contable. Estos resultados evidencian que para las AFP este tipo de riesgo es significativo.

Figura 8. Los errores en la información contable

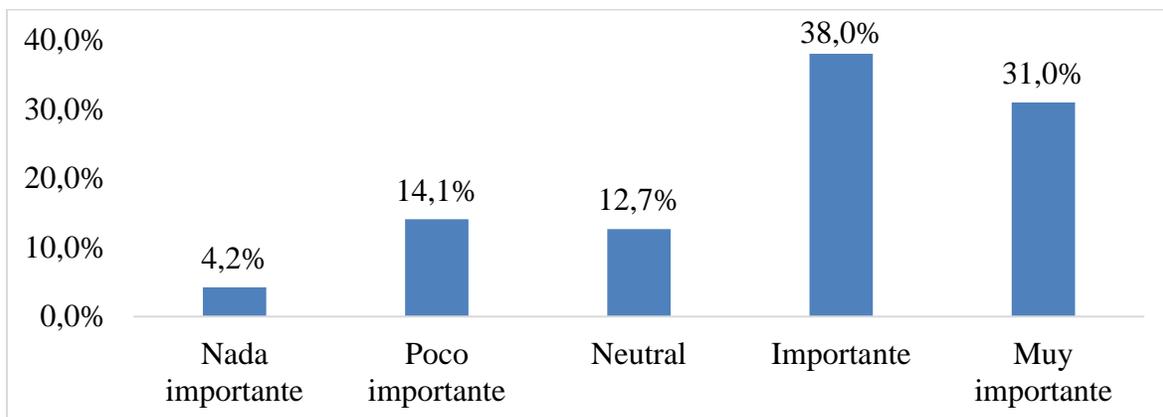


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 9 se evidencia Inadecuada compensación, liquidación o pago, se observa que el 4,2% de los participantes considera que es nada importante los errores en la información contable, el 14,1% de los participantes lo consideran poco importante, el 12,1% de los participantes se mantiene neutral, el 38,0% de los participantes considera importante los errores en la información contable y el 31,0% de los participantes considera muy importante que se presenten los errores en la información contable. Estos resultados evidencian que para las AFP este tipo de riesgo es significativo.

Figura 9. Inadecuada compensación, liquidación o pago

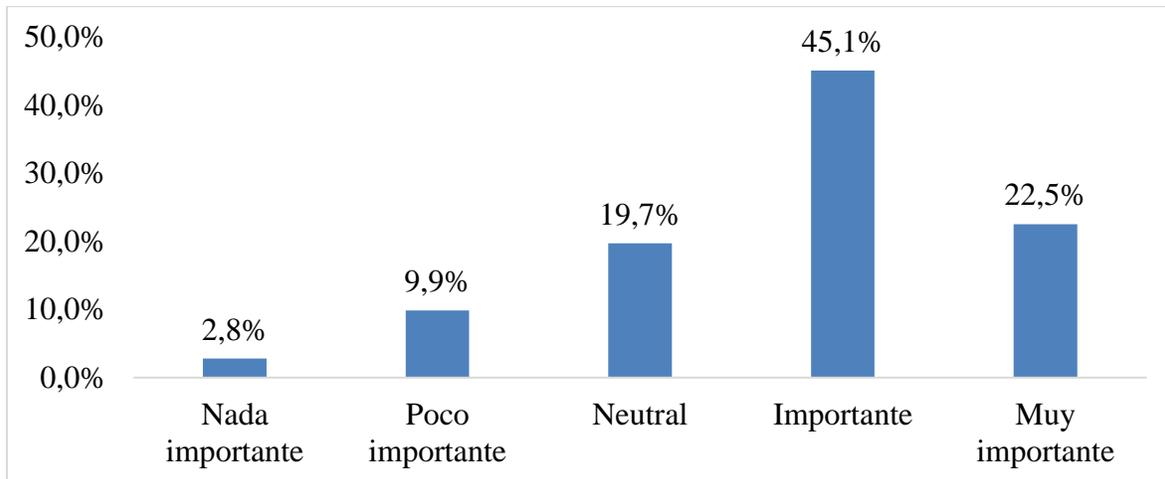


Fuente: elaboración propia

En la figura 10 se puede analizar que el 2,8 % de los trabajadores considera que es nada importante la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones el 9,9% de los trabajadores considera que es poco importante, el 19,7% de los trabajadores son neutrales al contestar esta pregunta, el 41,1 % de los participantes considera importante que se presente insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones y el 22,5 % de los trabajadores considera muy importante. Evidenciando que este riesgo es importante para los trabajadores de las AFP.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

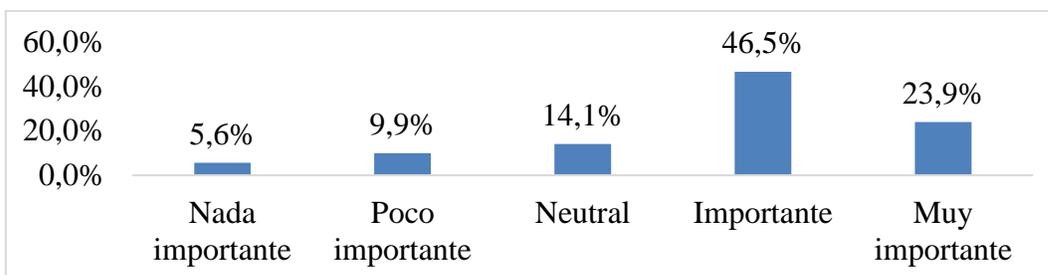
Figura 10. Insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones



Fuente: elaboración propia

En la figura 11, se puede analizar que el 5,6% de los colaboradores considera que es nada importante el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados, el 9,9 % lo considera poco importante, el 14,1 % se mantiene neutral ante este riesgo, el 46,5% consideran que es importante y el 23,9 % consideran muy importante que se presente incumplimiento de plazos y presupuestos planeados. Podemos afirmar que este riesgo representa especial importancia en las AFP estudiadas, pues se pueden presentar retrasos y acumulación de las actividades.

Figura 11. Incumplimiento de plazos y presupuestos planeados



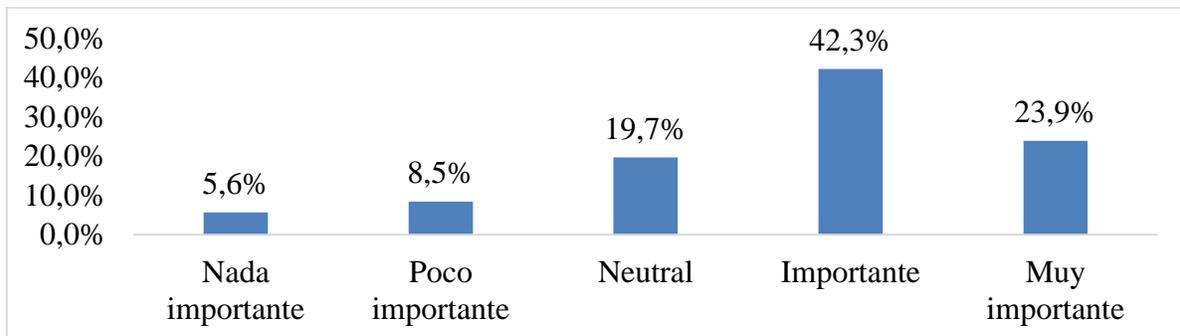
Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

6.3 Análisis descriptivo eventos externos

Los eventos externos son eventos causados por acciones externas, vulnerabilidades de los sistemas informáticos, como robo, fraude y seguridad de los sistemas, como robo de medios magnético y de bases de datos. En la figura 12 se evidencia las contingencias legales, se observa que el 5,6% de los participantes considera que es nada importante este tipo de riesgo, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante esta pregunta, el 42,3% de los participantes considera importante que se presenten contingencias legales y el 23,9% de los participantes lo considera muy importante. Estos resultados evidencian que para las AFP este tipo de riesgo es significativo. Lo que se podría deducir que es importante tener en cuenta este tipo de error teniendo en cuenta que las AFP tienen como objetivo garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, invalidez o muerte, mediante el reconocimiento de una pensión.

Figura 12. Contingencias legales

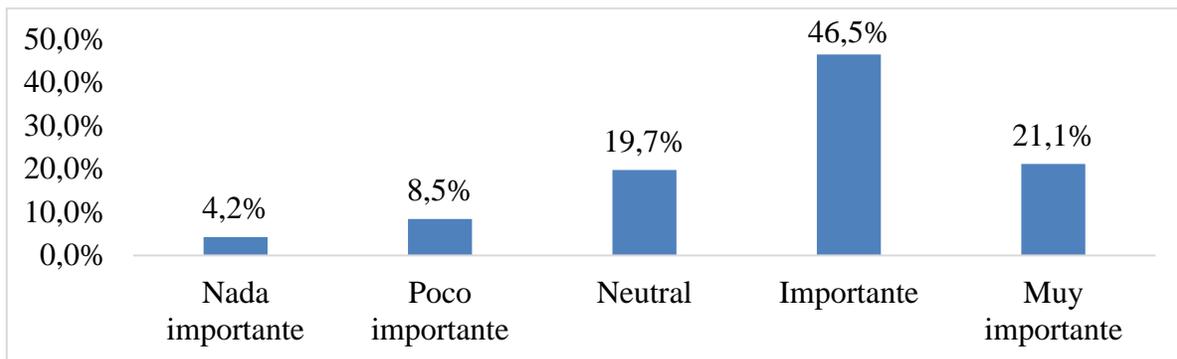


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 13 se evidencia fallas en los servicios públicos, se observa que el 4,2% de los participantes de las AFP considera que es nada importante este tipo de riesgo, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante esta pregunta, el 46,5% de los participantes considera importante este riesgo, teniendo en cuenta que las fallas en los servicios público puede generar mal servicio y retraso de procesos y el 21,1% de los participantes lo considera muy importante.

Figura 13. Fallas en los servicios público

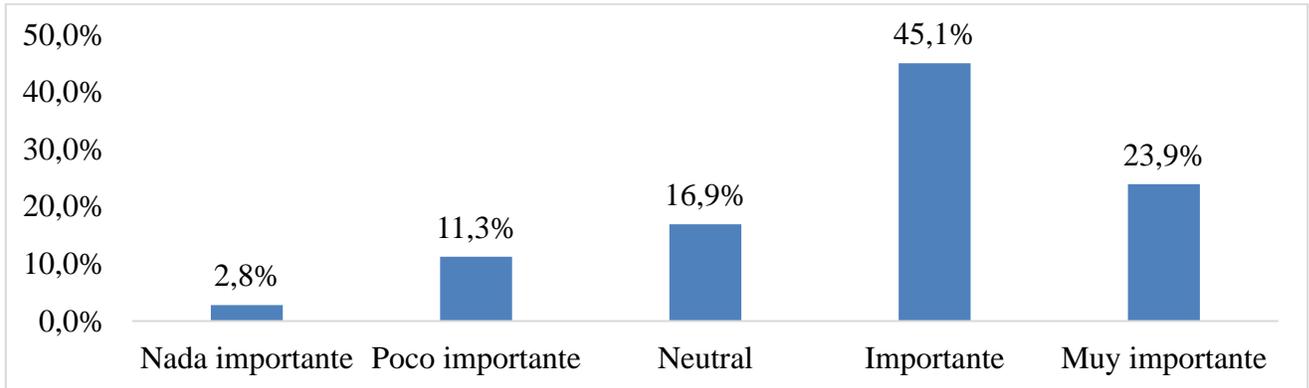


Fuente: elaboración propia

En la figura 14 podemos observar, que el 2,8% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que se presenten desastres naturales, el 11,3% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 45,1% de los participantes considera importante este riesgo y el 23,9% de los participantes lo considera muy importante. Por lo tanto, este tipo de riesgo operacional representa especial importancia en los fondos de pensiones estudiados.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

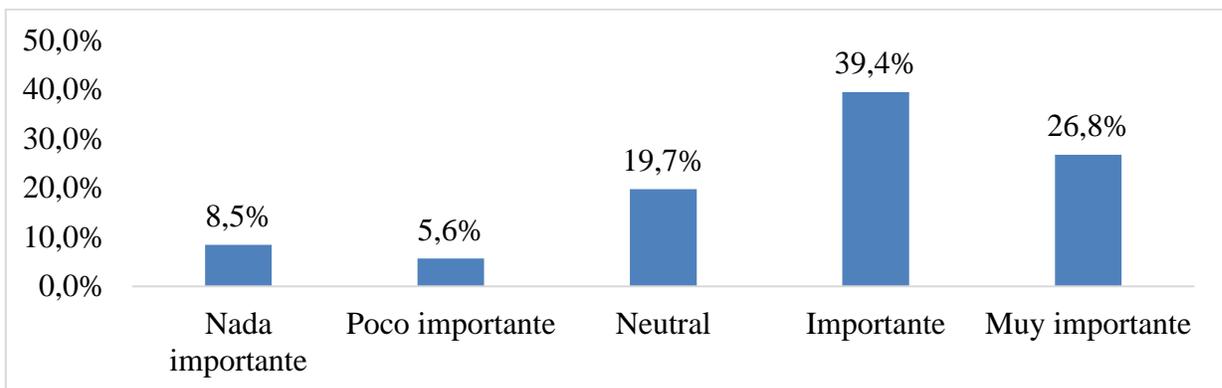
Figura 14. Ocurrencia de desastres naturales



Fuente: elaboración propia

En la figura 15 podemos observar, que el 8,5% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que exista ocurrencia de atentados y actos delictivos, el 5,6% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 39,4% de los participantes considera importante que se presente atentados y actos delictivos ya que esto puede generar pérdidas financieras para los fondos pensionales estudiados y el 26,8% de los participantes lo considera muy importante.

Figura 15. Ocurrencia de atentados y actos delictivos

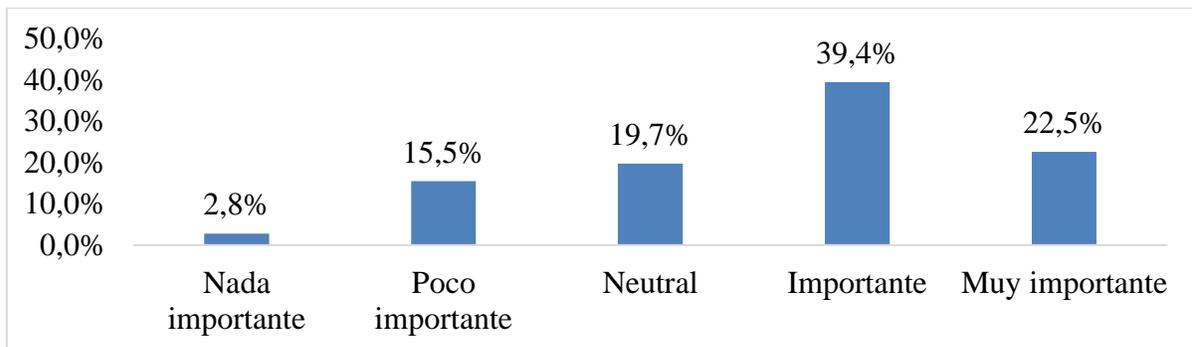


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 16 se evidencia Fallas en servicios críticos provistos por terceros, podemos observar, que el 2,8% de los participantes considera que es nada importante este tipo de riesgo, el 15,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral frente a este riesgo operacional, el 39,4% de los participantes lo considera importante y el 22,5% de los participantes lo considera muy importante. Es decir que este tipo de eventos externos representan importancia para los empleados encuestados.

Figura 16. Fallas en servicios críticos provistos por terceros

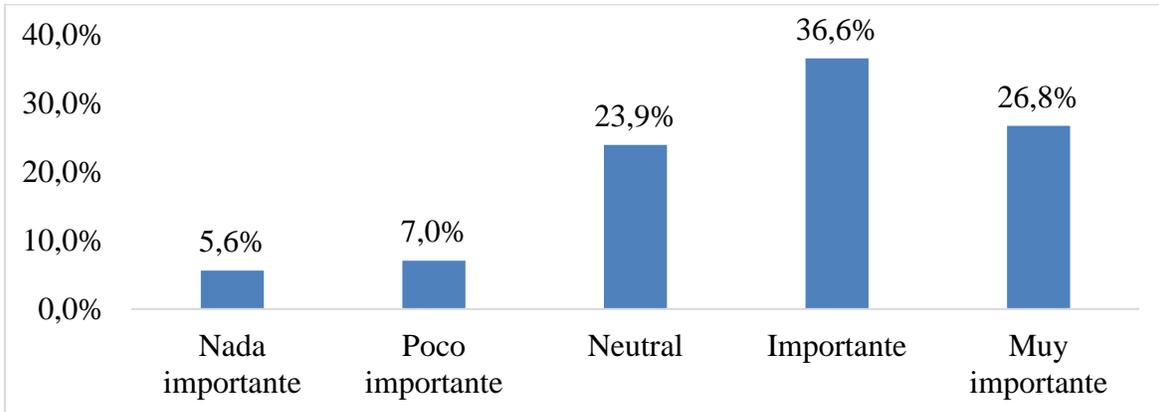


Fuente: elaboración propia

En la figura 17 podemos observar, que el 5,6% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que existan rápidos cambios en las leyes, regulaciones o guías, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 23,9 % de los participantes se mantiene neutral frente a este riesgo, el 36,6% de los participantes considera importante y el 26,8% de los participantes considera muy importante que se presenten cambios en las leyes, regulaciones o guías. Evidenciado que este riesgo es significativo para los fondos de pensiones privados estudiados.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

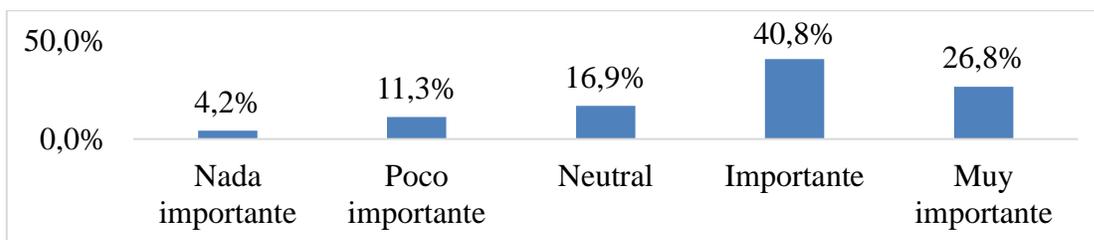
Figura 17. Rápido cambio en las leyes, regulaciones o guías



Fuente: elaboración propia

En la figura 18 podemos observar, que el 4,2% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que se presente algún riesgo político en el país, el 11,3% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 40,8% de los participantes considera importante que se presenten riesgos políticos en el país y el 26,8% de los participantes lo considera muy importante. Se puede analizar que este tipo de riesgo puede generar inestabilidad económica y una devaluación o revaluación de la unidad monetaria del país.

Figura 18. Riesgo político del país



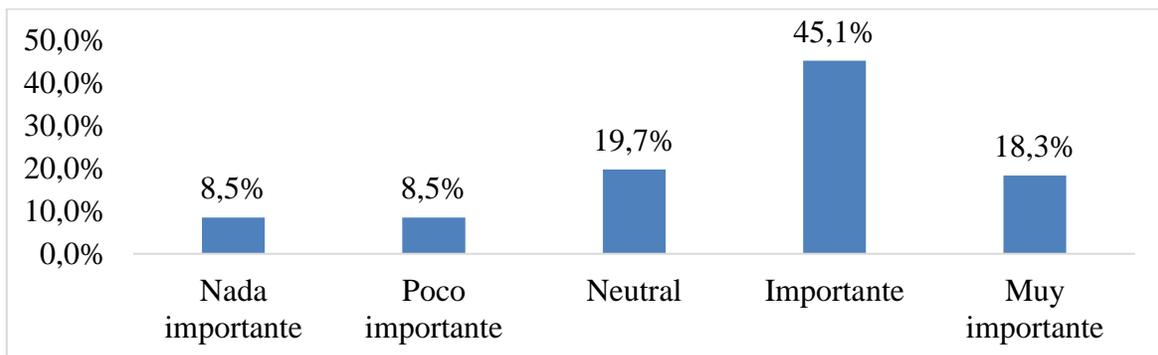
Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

6.4 Análisis descriptivo recurso humano

El recurso humano en una empresa es el encargado de seleccionar el personal capacitado para un cargo, este departamento es vital en una empresa ya que trabajan en la búsqueda de crecimiento para la entidad y para sus empleados. En la figura 19 podemos observar, que el 8,5% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que presenten errores humanos y negligencias, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 19,7 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 45,1% de los participantes considera importante que se presente errores humanos y negligencias y el 18,3% de los participantes lo considera muy importante. Lo que se puede evidenciar que este tipo de riesgo tiene gran impacto en los AFP estudiadas.

Figura 19. Errores humanos y negligencias



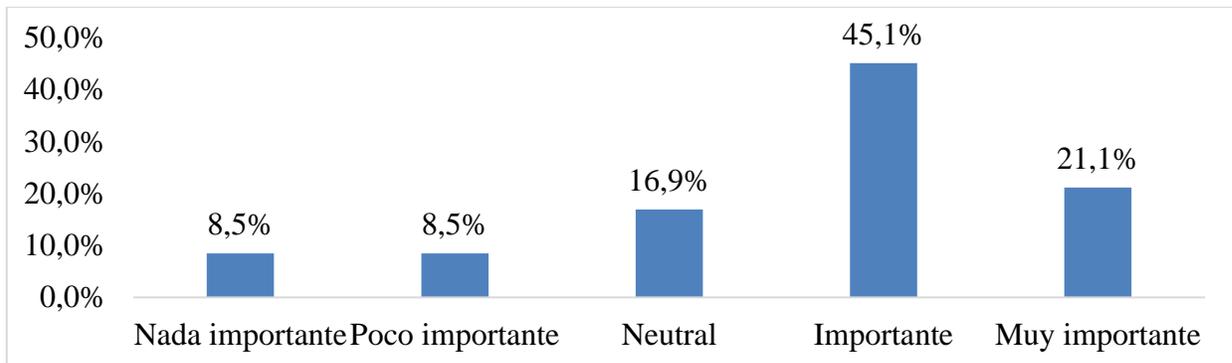
Fuente: elaboración propia

En la figura 20 se evidencia la apropiación de información sensible, podemos observar, que el 8,5% de los participantes de las AFP lo considera que es nada importante, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 45,1% de los participantes considera

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

importante que exista apropiación en la información sensible, para evitar que sea utilizada con algún fin diferente y se puedan presentar problemas legales y el 21,1% de los participantes lo considera muy importante.

Figura 20. Apropiación de información sensible

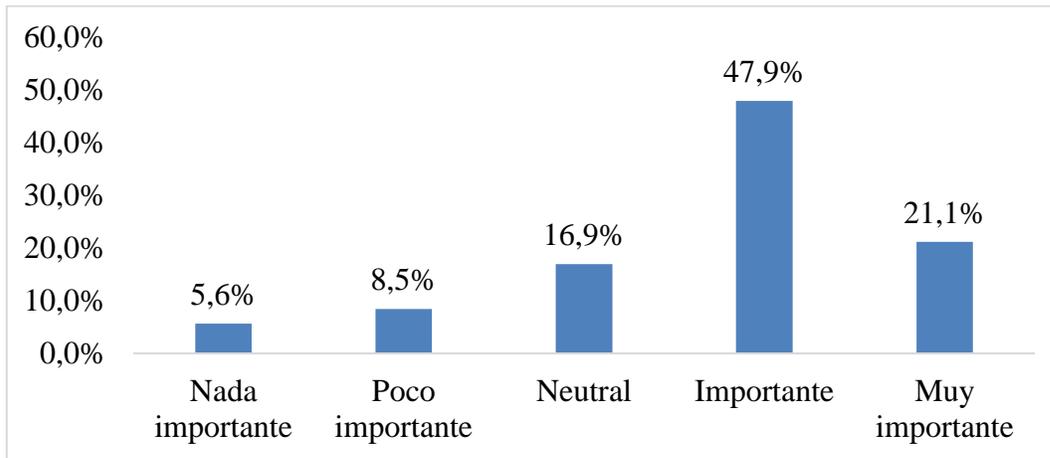


Fuente: elaboración propia

En la figura 21 se evidencia El espionaje industrial, podemos observar, que el 5,6% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que se presente este tipo de hechos, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 47,9% de los participantes considera importante y el 21,1% de los participantes lo considera muy importante. Estos resultados evidencian que es significativo que se presenten robos en la información, puesto que se pueden adquirir secretos industriales que pueden afectar a los fondos pensionales.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Figura 21. Espionaje industrial

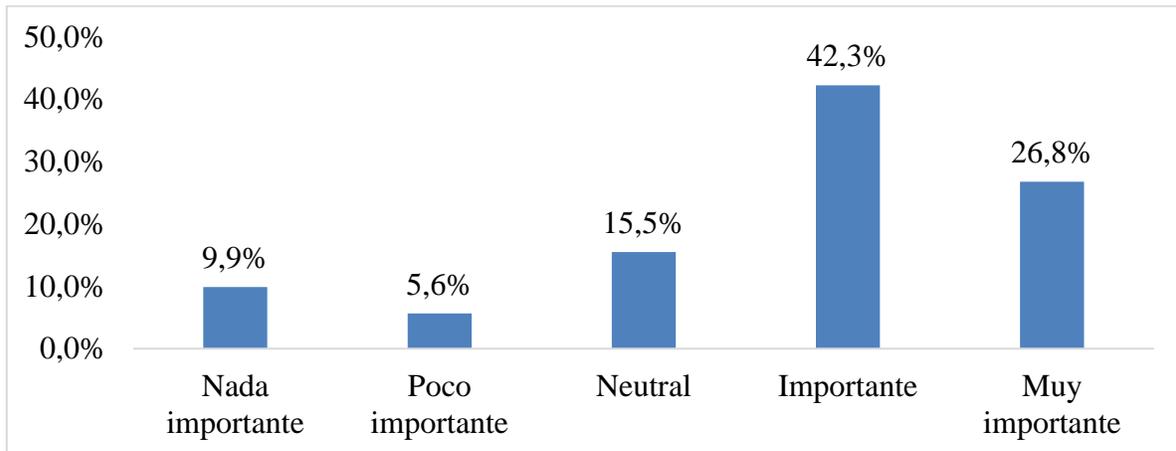


Fuente: elaboración propia

En la figura 22, podemos observar, que el 9,9% de los participantes considera que es nada importante que exista lavado de dinero en las AFP, el 5,6% de los participantes lo consideran poco importante, el 15,5 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 42,3% de los participantes considera importante que se presente este tipo de riesgo y el 26,8% de los participantes lo considera muy importante. Podemos afirmar que este riesgo humano representa especial importancia en los fondos privados de pensiones, teniendo en cuenta que pueden generar, mala imagen, pérdida de clientes y procesos judiciales.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Figura 22. Lavado de dinero

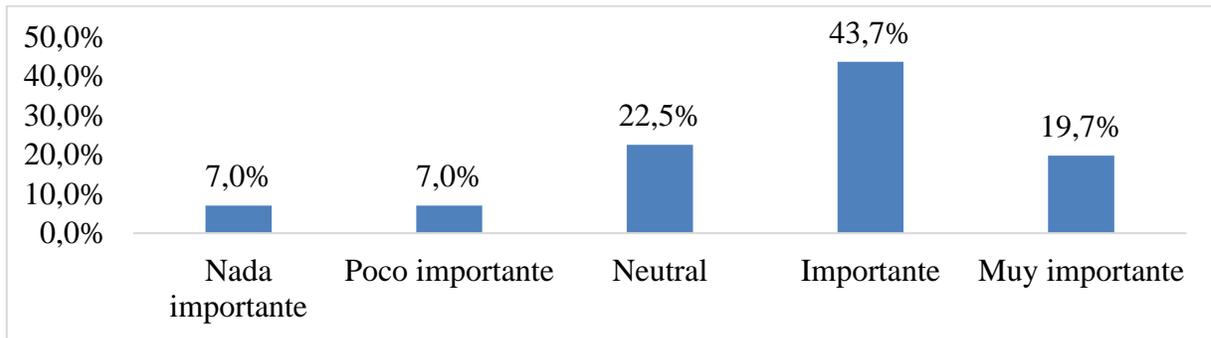


Fuente: elaboración propia

En la figura 23, se puede analizar, que el 7,0% de los participantes considera que es nada importante que haya inapropiadas relaciones interpersonales en los AFP, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 22,5 % de los participantes se mantiene neutral, el 43,7% de los participantes consideran importante que se presente este tipo de riesgo y el 19,7% de los participantes lo considera muy importante. Podemos indicar que dentro de un espacio laboral las relaciones entre compañeros y con el jefe exponen cambios significativos a nivel personal esto genera que los cambios de emociones y de procesos muestre conflictos o uniones entre los empleados.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

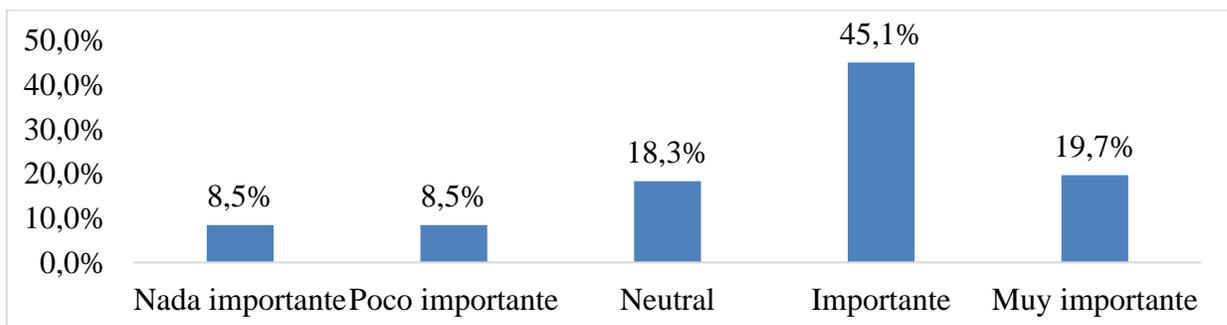
Figura 23. Inapropiadas relaciones interpersonales



Fuente: elaboración propia

En la figura 24, se puede observar, que el 8,5% de los participantes considera que es nada importante el ambiente laboral inadecuado en los AFP, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 18,3 % de los participantes se mantiene neutral, el 45,1% de los participantes consideran importante que se presente este tipo de riesgo y el 19,7% de los participantes lo considera muy importante. Se puede analizar que en el ambiente laboral es importante destacar que dentro de un grupo de empleados no siempre las acciones de una persona son bien asimiladas por el resto del grupo, esto implica diversas maneras de responder ante un evento en la entidad.

Figura 24. Ambiente laboral inadecuado

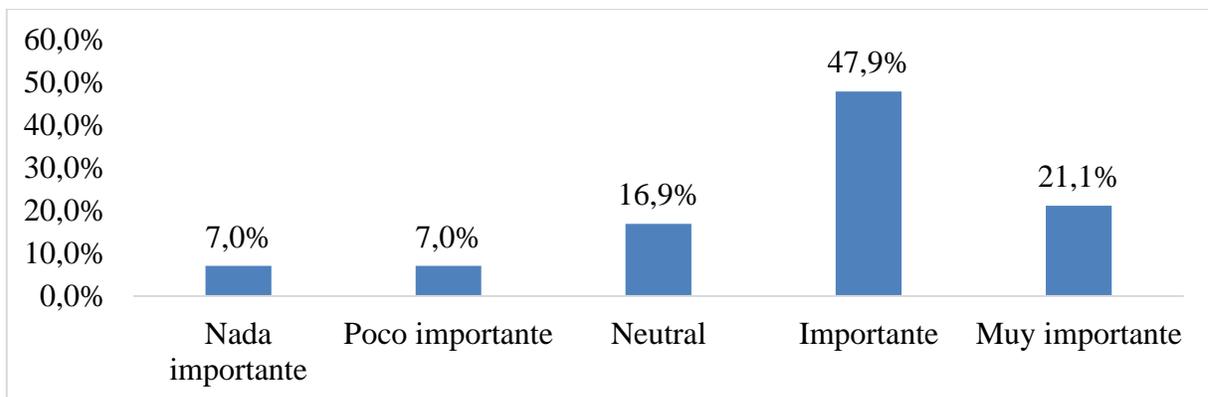


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 25, se puede analizar que, el 7,0% de los participantes considera que es nada importante las debilidades en los procesos de contratación del personal en los AFP, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 47,9% de los participantes consideran importante que se presente este riesgo y el 21,1% de los participantes lo considera muy importante. Podemos indicar que se pueden establecer distintos cambios en el proceso de selección para un tipo de cargo a nivel profesional donde implica un manejo importante que debemos identificar, unos puntos claves o unos dotes personales que donde se muestra la calidad de empleado el cual la empresa contrato por diferentes razones que no son motivadas dentro de un estándar laboral.

Figura 25. Debilidades en los procesos de contratación del personal



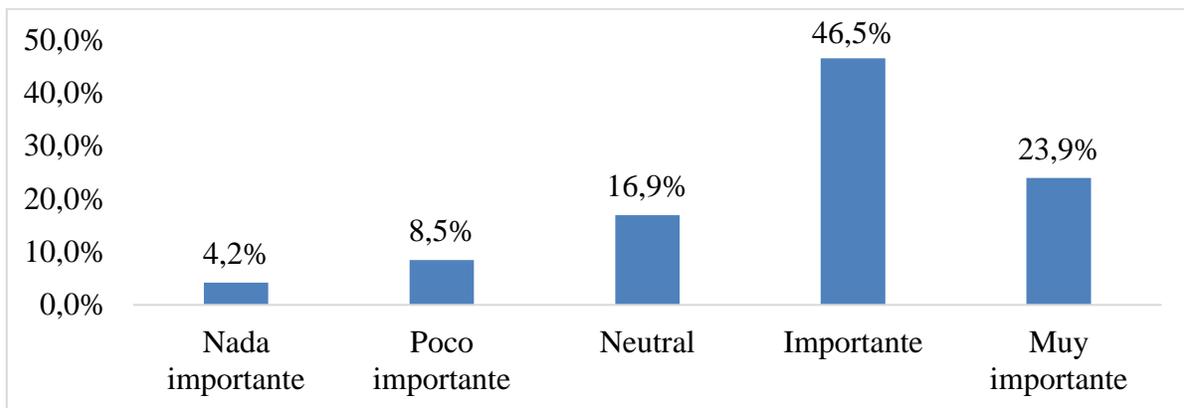
Fuente: elaboración propia

En la figura 26 se evidencia la apropiación de información donde se puede observar que, el 4,2% de los participantes de las AFP lo considera que es nada importante, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 46,5% de los participantes considera importante

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

que exista insuficiencia de personal y el 23,9% lo considera muy importante. Se puede concluir que dentro de una empresa la cabalidad o el prescindir del empleado es importante por su capacidad y por sus actividades desarrolladas y al no tener el personal se reflejan debilidades ante las AFP.

Figura 26. Insuficiencia de personal

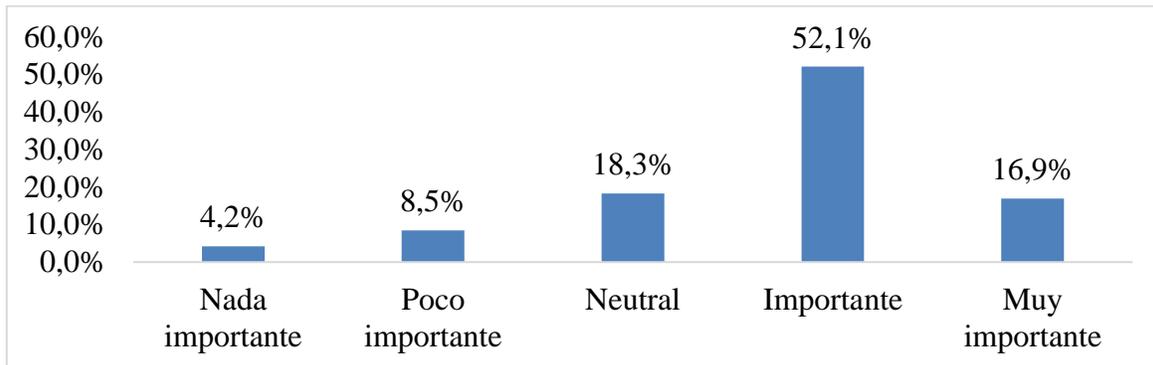


Fuente: elaboración propia

En la figura 27, se puede analizar, que el 4,2% de los participantes considera que es nada importante las competencias inadecuadas del personal en los AFP, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 18,3 % de los participantes se mantiene neutral, el 52,1% de los participantes consideran importante que se presente este tipo de riesgo y el 16,9% de los participantes lo considera muy importante. Podemos concluir que lo importante dentro de una persona o entidad es expresar y demostrar ante la gente la experiencia del cargo para no llegar a tener consecuencias de una mala actitud laboral donde implica una mala experiencia con el cliente y un enlace inapropiado con los entes que rodean las AFP.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

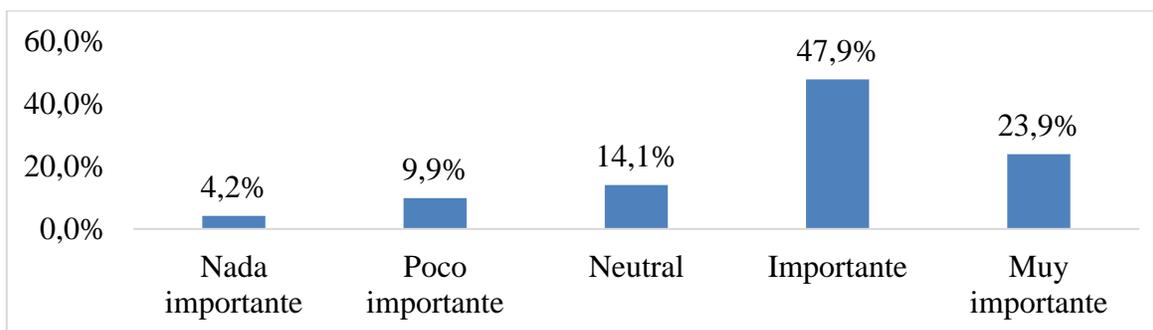
Figura 27. Competencias inadecuadas del personal



Fuente: elaboración propia

En la figura 28 se evidencia el entrenamiento y capacitación inadecuado, donde se observa, que el 4,2% de los participantes de las AFP considera que es nada importante que se presente este tipo de riesgo, el 9,9% de los participantes lo consideran poco importante, el 14,1 % de los participantes se mantiene neutral, el 47,9% de los participantes considera importante y el 23,9% de los participantes lo considera muy importante. Donde se concluye que dentro de una entidad la experiencia más importante es que los empleados realicen una capacitación para que se aplique al momento de desarrollar las actividades diarias y puedan tener una mejor comunicación con el cliente externo o interno de las AFP.

Figura 28. Entrenamiento y capacitación inadecuada

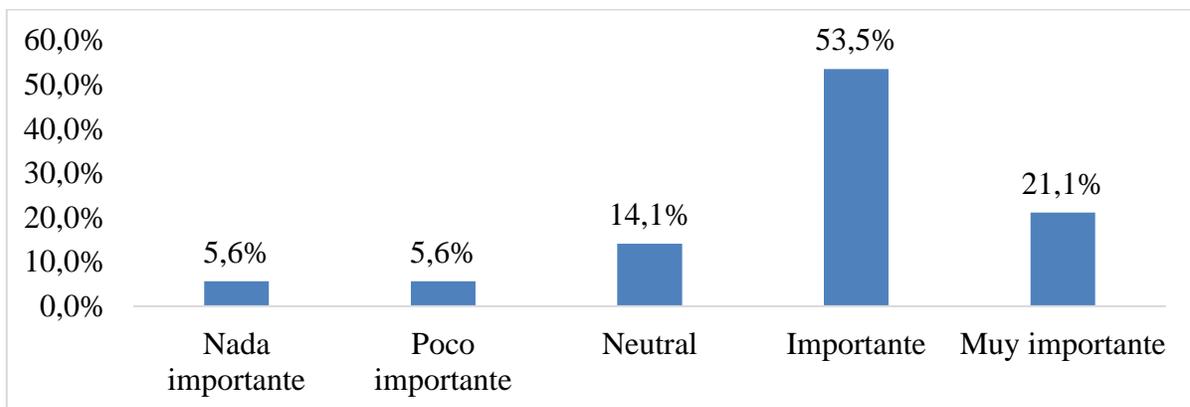


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 29 se puede observar, que el 5,6% de los participantes de las AFP lo considera que es nada importante, el 5,6% de los participantes lo consideran poco importante, el 14,1 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 53,5% de los participantes consideran importante que exista este riesgo de fraude, sabotajes y robos para evitar estafas en los fondos de pensiones privados de Bogotá y el 21,1% de los participantes lo considera muy importante.

Figura 29. Fraudes, sabotajes y robos



Fuente: elaboración propia

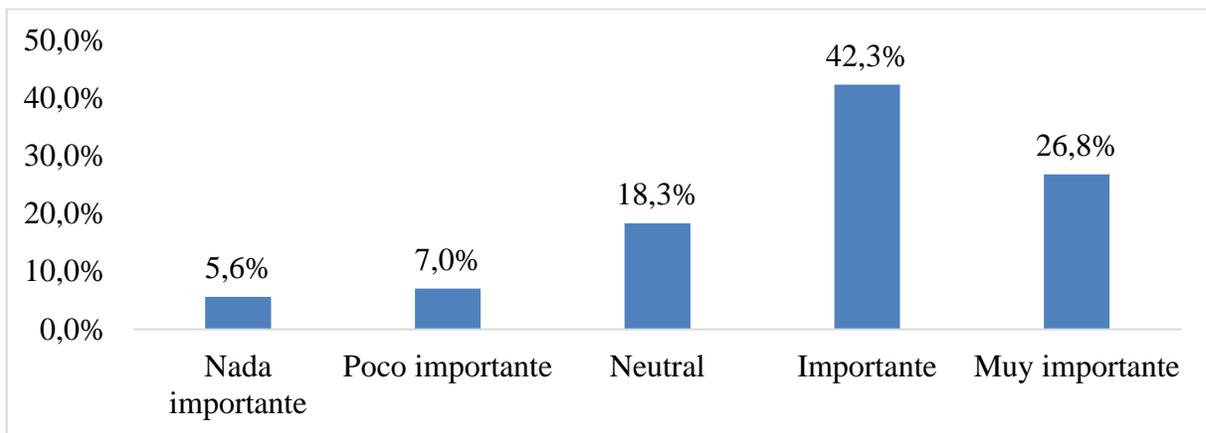
6.5 Análisis descriptivo tecnologías de la información

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son el conjunto de recursos de herramientas, programas informáticos, aplicaciones y redes que permiten la recopilación, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, como voz, datos, texto, video e imágenes. En la figura 30 se evidencia los Riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas tecnológicos donde la

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

encuesta aplicada se analiza que el 5,6% de los participantes considera que es nada importante, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 18,3 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 42,3% de los participantes considera importante y el 26,8% de los participantes lo considera muy importante para este riesgo en los AFP.

Figura 30. Riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas tecnológicos

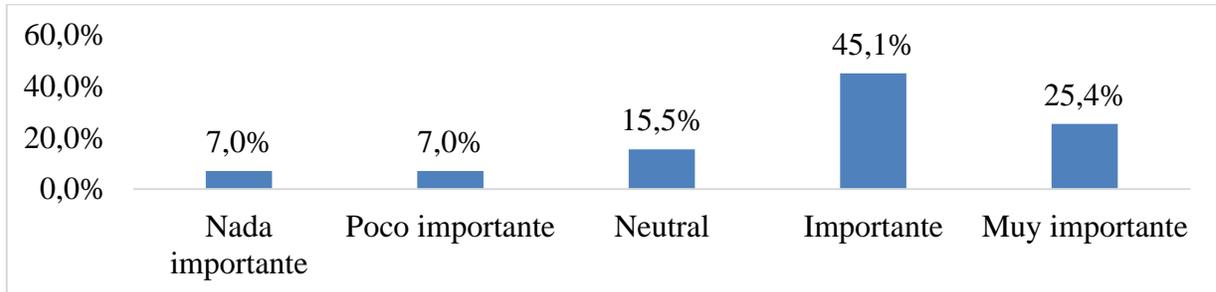


Fuente: elaboración propia

En la figura 31, se puede observar, que el 7,0% de los participantes considera que es nada importante los errores en el desarrollo e implementación de los sistemas en las AFP, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 15,5 % de los participantes se mantiene neutral, el 45,1% de los participantes consideran importante que se presente este tipo de riesgo y el 25,4% de los participantes lo considera muy importante. Se puede establecer opciones recomendables para los procesos y se pueda implementar una estrategia idónea para el funcionamiento de una empresa donde el mecanismo sea el mejoramiento de planta y del servicio de todos los clientes de los AFP.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

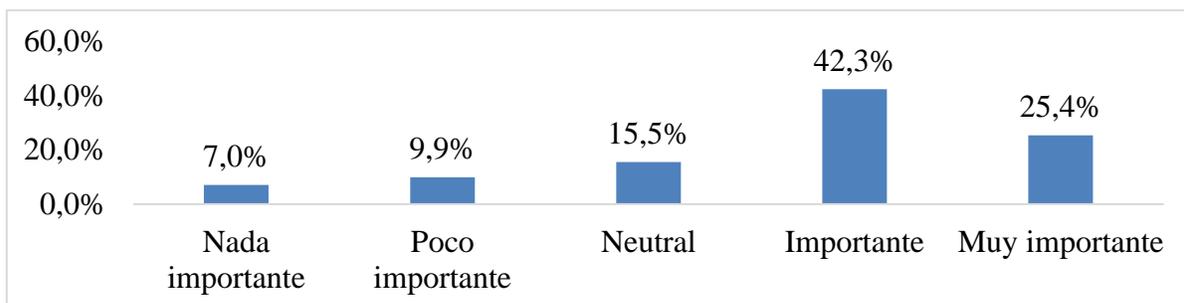
Figura 31. Errores en el desarrollo e implementación de los sistemas



Fuente: elaboración propia

En la figura 32, se puede analizar que, el 7,0% de los participantes considera que es nada importante la débil compatibilidad e integración de las TIC`S en los AFP, el 9,9% de los participantes lo consideran poco importante, el 15,5 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de riesgo, el 42,3% de los participantes consideran importante que se presente este riesgo y el 25,4% de los participantes lo considera muy importante. Podemos indicar que una entidad sin una buena interacción entre las plataformas administrativas y contables de las TIC`S llevarían a un retroceso a la entidad, la empresa debe recrear espacios y eventos que puedan ampliar el conocimiento de estas dichas tecnologías.

Figura 32. Débil compatibilidad e integración de las TIC`S

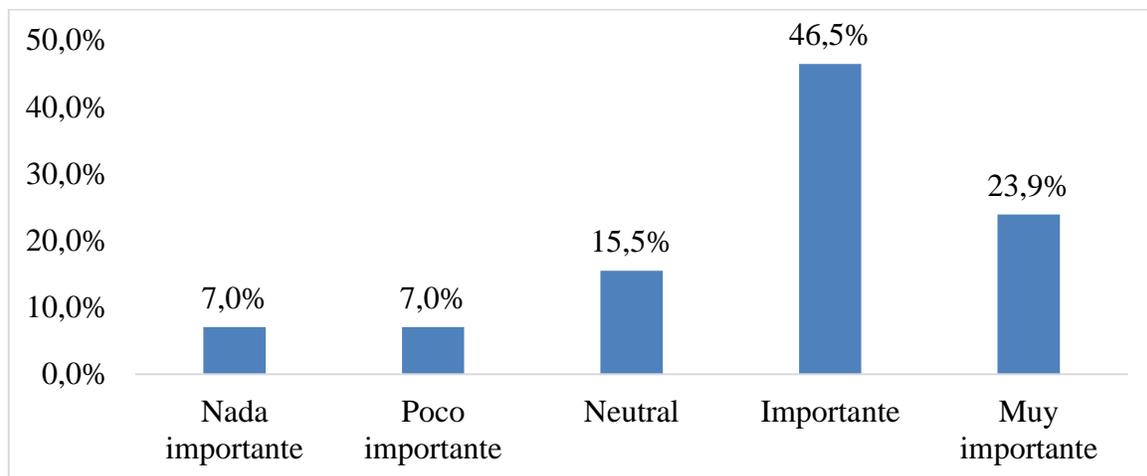


Fuente: elaboración propia

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

En la figura 33 se puede observar, que el 7,0% de los participantes de las AFP lo considera que es nada importante, el 7,0% de los participantes lo consideran poco importante, el 15,5 % de los participantes se mantiene neutral ante este tipo de pregunta, el 46,5% de los participantes consideran importante que exista este riesgo de problemas de calidad de información ya que se debe contar con buenas herramientas y programas para tener protegida la información de los fondos de pensiones privados y el 23,9% de los participantes lo considera muy importante.

Figura 33. Problemas de calidad de información



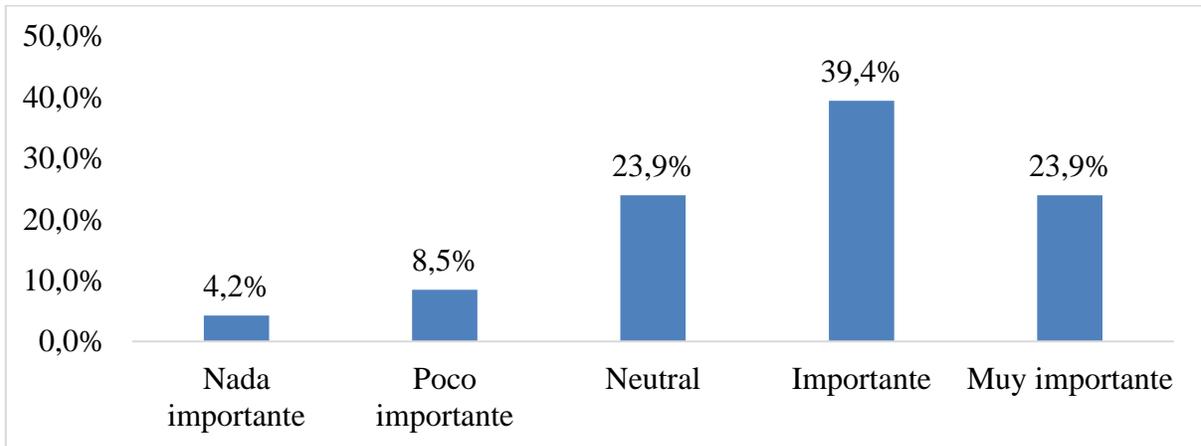
Fuente: elaboración propia

En la figura 34 se evidencia la inadecuada inversión en tecnología, donde se indica en este tipo de riesgo, que el 4,2% de los participantes de las AFP considera que es nada importante, el 8,5% de los participantes lo consideran poco importante, el 23,9 % de los participantes se mantiene neutral, el 39,4% de los participantes considera importante y el 23,9% de los participantes lo considera muy importante. Donde se observa que la tecnología no trabaja a la par de una entidad, es imposible recrear mecanismos de

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

obstrucción o de implementación de nuevas posibilidades de optar con procesos más limpios y necesarios para la innovación de las AFP.

Figura 34. Inadecuada inversión en tecnología

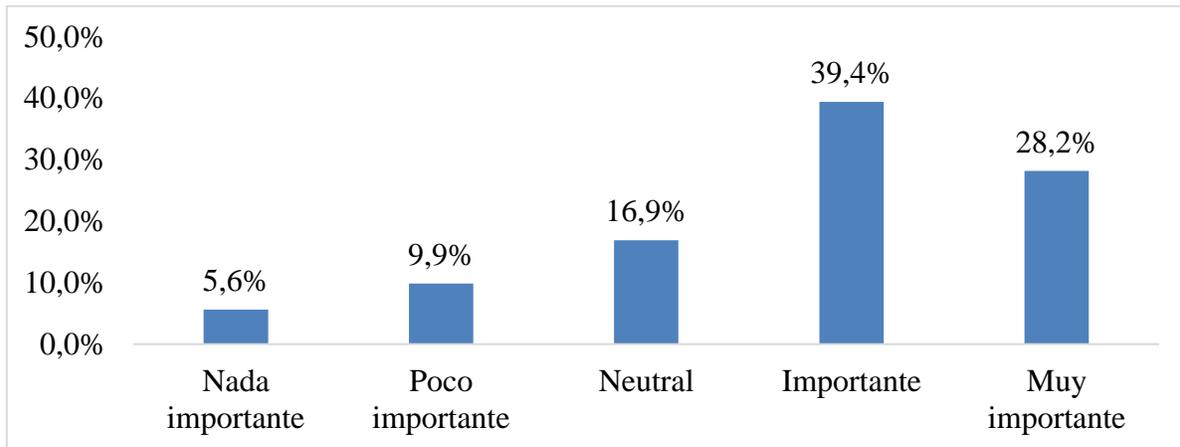


Fuente: elaboración propia

En la figura 35 se evidencia las fallas para alinear las tecnologías con los objetivos de negocio, donde se observa que el 5,6% de los participantes considera que es nada importante este tipo de riesgo, el 9,9% de los participantes lo consideran poco importante, el 16,9 % de los participantes se mantiene neutral, el 39,4% de los participantes considera importante y el 28,2% de los participantes considera muy importante que se evidencias las fallas para que el ámbito tecnológico no se distribuya de la mejor manera para cumplir los objetivos de una empresa es importante demostrar o adquirir habilidades que demuestren que la tecnología es un ámbito que cada empresa debe mantener para mejorar y se pueda motivar los clientes a invertir y a contribuir con más efectos de las AFP.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Figura 35. Fallas para alinear las tecnologías con los objetivos de negocio



Fuente: elaboración propia

6.6 Análisis correlacional

Se identificaron los factores que consolidan los diferentes tipos de riesgo operacional con los cuales existe una importante y significativa correlación con las AFP estudiadas. Para ello se identificó la significación asintótica (bilateral) desde Chi-cuadrado de Pearson, la cual se caracteriza por ser un estadístico no paramétrico y es una potente herramienta para pruebas de significación de la hipótesis nula de independencia estadística entre variables categoriales en tablas de contingencia. Para poder realizar una correcta aplicación e interpretación de Chi Cuadrado se han desarrollado estas notas metodológicas que sistematizan las consideraciones de los principales tratadistas en la materia (Rodríguez, 2004).

Los resultados estadísticos de asociación entre la AFP y los factores que consolidan los procesos internos en los riesgos operacionales. Se resalta que para estas organizaciones los procesos internos más importantes son evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, errores en la información contables,

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

inadecuada compensación y liquidación de pagos, insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, inadecuada documentación de transacciones y cumplimiento de plazos y presupuestos planeados. Se estableció una asociación significativa al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, dado que la significación asintótica (bilateral) de la chi-cuadrado de Pearson entre los determinantes asociados con el riesgo operacional percibido fue igual o menor a 0,05. Con un 95% de confianza y 5% de tasa de error (Páramo-Morales, 2015). Estas relaciones se pueden observar en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los procesos internos

Factores de los procesos internos	Significación asintótica (bilateral) desde Chi-cuadrado de Pearson
Evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos	0,043
Operaciones y servicios	0,026
Los errores en la información contable	0,017
Inadecuada compensación, liquidación o pago	0,009
Insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones	0,019
Inadecuada documentación de transacciones	0,015
Incumplimiento de plazos y presupuestos planeados	0,021

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 se identifican los resultados estadísticos de asociación entre la AFP y los factores que consolidan los eventos externos en los riesgos operacionales, se resalta que para

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

estas organizaciones el evento externo más importante es ocurrencia de atentados y actos delictivos con una significación asintótica desde chi-cuadrado de Pearson de 0,037, lo cual se puede analizar que este tipo de riesgo operacional es de especial importancia en los fondos de pensiones estudiados por que al presentarse afecta al patrimonio de dicha entidad y pueden existir robos de datos de información así afectando a nuestros clientes con sus datos personales.

Tabla 3. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los eventos externos

Factores de los eventos externos	Significación asintótica (bilateral) desde Chi-cuadrado de Pearson
Ocurrencia de atentados y actos delictivos	0,037

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 se identifican los riesgos operacionales de mayor importancia en el recurso humano con los cuales existe un significativo nivel de asociación donde se observa que para las organizaciones estudiadas estos son los riesgos más importantes: ambiente laboral inadecuado, entrenamiento y capacitación inadecuada y fraudes, sabotajes y robos. Estos tipos de riesgo son los más representativos ya que se pueden generar malos procedimientos y bajos rendimientos en las funciones ocasionando pérdida de credibilidad en la organización.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Tabla 4. Resultados estadísticos de asociación entre las AFP y los factores de los recursos humanos

Factores de los procesos internos	Significación asintótica (bilateral) desde Chi-cuadrado de Pearson
Ambiente laboral inadecuado	0,003
Entrenamiento y capacitación inadecuada	0,034
Fraudes, sabotajes y robos	0,016

Fuente: elaboración propia.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

7. Conclusiones

Una organización es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para el cumplimiento de los objetivos o fines (Thompson, 2012). Dentro de la ejecución de sus diferentes procesos es necesario contemplar la realidad que diferentes factores, tanto internos como externos (Mihaela, 2019), tengan un grado mayor o menor de incidencia en el normal desarrollo de las actividades propias. Al respecto Aragón et al., (2016) indica que el riesgo es inherente a todas las actividades (de la empresa). Entre estos factores, se encuentran los diferentes tipos de riesgos, los cuales son diferentes en cuanto a su impacto, pero en la generalidad son los mismos para las empresas. En cuanto al sistema financiero, el riesgo operacional tiene su origen en sucesos que no pueden ser adscritos a riesgo de mercado o de crédito (Suarez, 2006).

En el caso de los fondos de pensiones, los riesgos son particulares en diferentes áreas. Sin embargo, a pesar que los riesgos operativos son bastante importantes de analizar debido a la consecuencia que pueden llegar a tener, el cual casi siempre determina una pérdida financiera, encontrar información actualizada sobre los riesgos aplicados a este sector es bastante complicado (Gragera Cubero & Pérez Frutuoso, 2018)

El desarrollo de esta investigación permitió conocer a través de un análisis cuantitativo la importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera, de acuerdo con Estrada et al., (2018) debido a la necesidad de optimizar los recursos de la empresa, que cada vez son más limitados, ha cobrado mucha importancia el concepto de riesgo en el

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

patrimonio institucional y su preservación, ya que dicho patrimonio está expuesto a infinidad de riesgos, además Laviada & Martínez (2007) nos indica que la gestión del riesgo operativo es una buena práctica porque aumenta significativamente el valor para los accionistas, optimiza los procesos, el gobierno corporativo, la continuidad de los programas y la transparencia financiera, el riesgo operacional es uno de los factores a considerar para no sufrir pérdidas monetarias (López & Espinosa, 2021).

Dentro de la particularidad de este estudio, fue necesario indagar a los colaboradores de los diferentes fondos de pensiones en Bogotá, aplicando la prueba Alfa de Cronbach que mide la confiabilidad y estudia con métodos cuantitativos (Avecillas & Lozano 2016), revisando las diferentes desviaciones de carácter operacional que tenían los procesos dentro de sus organizaciones y que suponían un riesgo para la normal ejecución de los procesos relacionados.

Fueron incluidos diferentes desviaciones que pueden generar algún tipo de riesgo para la organización, de carácter operativo, pero con gran incidencia en la gestión financiera. Algunos de ellos podrían relacionarse con otras áreas de la organización, sin embargo, todos ellos impactaban directamente la operación normal de las actividades de la empresa y tiene un impacto importante para el aseguramiento de un negocio en marcha (Mora & Gudiño, 2010)

A partir de ello, se realizó una caracterización del comportamiento de dichos riesgos, realizando una correlación de dichos componentes y cuan importantes son para las personas

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

vinculadas en este sector. Los diferentes riesgos mencionados en este estudio, resultaron en la visión de los colaboradores de un impacto importante para la organización.

Una segunda parte de este estudio podría hacer un mayor énfasis en el impacto que cada uno de los riesgos evaluados en esta investigación, en el desarrollo de la gestión operacional de las empresas de todo el sistema financiero, realizando evaluaciones de similitud o diferencia en la forma en que estos riesgos se presentan en cada una de ellas.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

8. Recomendaciones

Si bien el trabajo realizado cumplió con los objetivos trazados al inicio del presente, no fue fácil encontrar personas que representaran la muestra, que cumpliera con los parámetros o condiciones establecidas para aplicar la herramienta de obtención de información, adicionalmente no todas las personas que cumplían el perfil estaban dispuestas a atender el llamado para responder las preguntas planteadas por la investigación. Aun así, se pudo sortear este impase y así obtener información, ya que la visión de las personas que trabajan dentro de las empresas objeto de esta investigación era de suma importancia para el desarrollo de la misma.

En otro sentido, relacionado con el material de investigación, si bien el tema del riesgo operativo es abarcado ampliamente por varios autores como los citados en este documento, encontrar información sobre la aplicación de este a los fondos de pensiones, resultó en una labor complicada puesto que no hay mayor literatura al respecto. La búsqueda resultó con la obtención de bastante información relacionada con el sector financiero, pero muy poca enfocada hacia el tipo de negocio requerido. Es por esta razón que el enfoque de los colaboradores de las empresas resultaba un factor clave en el desarrollo de la investigación.

Ahora, una vez realizada esta investigación y a partir de los resultados de la misma, es recomendable que se profundice en las causas y consecuencias de cada uno de los riesgos presentados en este documento, realizando un análisis juicioso y significativo del nivel de impacto dentro de la organización, basado en la posibilidad de ocurrencia de cada uno de

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

ellos y así poder establecer las posibles implicaciones que tendrían los riesgos encontrados, tanto en el área financiera, como las posibles afectaciones de las demás áreas.

En consecuencia, realizar una evaluación del mismo tipo de riesgo en dos empresas del mismo sector, sería una segunda etapa de estudio. Si bien los procesos operativos son diferentes, los riesgos asociados pueden ser similares por lo que realizar este análisis podría arrojar datos interesantes. Del mismo modo, investigar sobre empresas que ya hayan realizado dicha evaluación (en sectores similares, no necesariamente en el financiero) y se encuentren en fase de implementación de medidas que contrarresten los impactos de dicho riesgo, sería un buen complemento de la investigación realizada.

Por último, se exhorta a toda la comunidad académica y en especial a la relacionada con temas financieros, como lo es este programa, a incentivar y motivar a los diferentes actores (docentes, estudiantes, egresados) a realizar procesos investigativos que aporten nuevos enfoques en diferentes temas de interés para el área financiera y sobre los cuales, como se mencionó anteriormente, aún no se profundiza lo suficiente y que pueden llegar a brindar interesantes resultados.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

9. Referencias bibliográficas

Alperin, M., & Skorupka, C. (2014). Métodos de muestreo. Muestreo: técnica de selección de una muestra a partir de una población.

Álvarez-Valdez, F. (2010). Fraudes Bancarios. Impacto en el resto de las Entidades del Sistema Financiero, In Congreso Latinoamericano De Derecho Financiero Vol. 23, 14-17.

Aragón, G. D., Arango, F. O., & Aranda, F. C. (2016). Cálculo del valor en riesgo operacional mediante redes bayesianas para una empresa financiera. *Contaduría y administración*, 61(1), 176-201.

Avecillas, D. X. A., & Lozano, C. P. P. (2016). Medición de la confiabilidad del aprendizaje del programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68-68.

Arbeláez, J. C., Franco, L. C., Betancur, C., Murillo, J. G., Gallego, P. A., Henao, V. M., ... & Varela, D. C. (2006). Riesgo operacional: reto actual de las entidades financieras. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 5(9), 97-110.

ASOFONDOS (2022). En Colombia, siete de cada 10 trabajadores eligieron ser propietarios de su ahorro en fondos de pensión. Recuperado de: <https://asofondos.org.co/comunicados/ahorro-en-fondos-de-pension-2021/#:~:text=En%20Colombia%2C%20siete%20de%20cada,entre%201%20y%202%20SML>. Alonso, J., Berggrum, L. (2016). Introducción al análisis de riesgo financiero. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

Avalos, C. (2012). Análisis, diseño e implementación del sistema de riesgo operacional para entidades financieras-SIRO. [Tesis, Universidad Católica del Perú.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

- Brañas, A. B. H. (2012). *Riesgo operacional en el marco de Solvencia II*. Fundación Mapfre.
- Bedoya Londoño, D. A. (2009). Propuesta para el Modelamiento del Riesgo Operativo en una Entidad Financiera. (U. N. COLOMBIA, Ed.)
- Castro Espinosa, P. A. (2014). *Un análisis del efecto de la gestión del riesgo operacional (OpVar) en las sociedades administradora de los fondos de pensiones en Colombia: una aplicación del EaR y formulación de indicadores de riesgo operativo* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5ª. ed. Colombia: McGRAW-HILL.
- Decreto 1748. Ministerio de Hacienda y Crédito Público (13 de octubre de 1995).
https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/decreto_1748_1995.htm.
- Decreto 1833. Presidencia de la Republica. (24 de diciembre de 2021).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85319>.
- El Tiempo (2022). Así quedó la tasa de desempleo en diciembre del 2021. Recuperado de:
<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/asi-quedo-la-tasa-de-desempleo-en-diciembre-del-2021-648480>
- Estrada, I., Andrade Martínez, A. C., & Espín Oleas, M. E. (2018). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de Cooperativas Segmento 4. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo).

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Fernández-Laviada, A. (Ed.). (2007). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación* (Vol. 39). Ed. Universidad de Cantabria.

Franco (2022) El 'yo con yo' de los fondos privados de pensiones y sus riesgos.

Recuperado de <https://www.larepublica.co/analisis/guillermo-franco-2773812/el-yo-con-yo-de-los-fondos-privados-de-pensiones-y-sus-riesgos-3342537>

Fructuoso, M. J. P., & Cubero, J. G. (2018). Análisis y gestión del riesgo operacional en las entidades financieras y aseguradoras. una comparativa. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 27(49).

Gragera Cubero, J., & Pérez Frutuoso, M. J. (01 de 12 de 2018). Editores Fondo Editorial.

Obtenido de

<https://co.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=98dbefde9bf1dc2669a26ef07d5ac98f>

Goyes López, L. I. (2020). *Facultades y últimas actuaciones de regulación, vigilancia y control por parte de la superintendencia financiera a los fondos de pensiones privados en Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*.

México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Jiménez-Rodríguez, E., Ferias Domínguez, J. M. & Martin-Martin L. J. (2008). El capital económico por riesgo operacional: una aplicación del modelo de distribución de pérdidas. *Documentos de Trabajo FUNCAS*, (362), 1.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2585601>.

Lastra, R. P. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y cultura*, (13), 263-276.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Laviada, A. F., & García, F. J. M. (2007). El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras: estudio empírico del caso español. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 16(2), 111-128.

Ley 100. Congreso de la República de Colombia (23 de diciembre de 1993).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>.

Ley 797. Congreso de la República de Colombia (29 de enero de 2003).

https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10635/1525553/Ley_797+de+2003.pdf/3e14324c-7100-4a66-8640-cafdb7c8af85.

Lilia, C. F. A. (2015). Población y muestra.

Linda, A., Turan, G. B (2007). Cyclicalities in catastrophic and operational risk measurements. *Journal of Banking & Finance*, Volume 31(Issue 4), p 1191-1235.

López-Rodríguez, C. E., & Espinosa-Rodríguez, M. A. (2021). Riesgo operacional: comportamiento de sus factores en el sector bancario de Bogotá Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26(6), 440-456.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa.

Macias Villalba, G. I., Parra Hormiga, S. A., & Carvajal Herrera, L. H. (2018). Modelo LDA para medición avanzada de riesgo operacional. *Innovar*, 28(68), 9-27.

Martínez Landrove, N. (2019). Ciberseguridad y riesgo operacional en las organizaciones.

Mihaela, M., Christos, G., & Theodoros, K. (2019). Readability of Operational Risk Disclosures of Banks. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 108-116.
<https://sciendo.com/pdf/10.2478/sbe-2019-0047>.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

- Mora, J. A. N., & Gudiño, J. J. C. (2010). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado de riesgo (Operative risk: a design for risk development and modeling). *Análisis económico*, 25(58), 123-157.
- Moreno Logroño, J. A. (2022). El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Financi Group Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba.
- Osorio, J. C., Manotas, D. F., & Rivera, L. (2017). Priorización de Riesgos Operacionales para un Proveedor de Tercera Parte Logística-3PL. *Información tecnológica*, 28(4), 135-144.
- Otero, P., & Venerio, O. (2009). Determinación del requerimiento de capital por riesgo operacional: Metodología “Value at Risk”. *Quantum: revista de administración, contabilidad y economía*, 4(1), 58-79.
- Pando, R. C., & de León Cano, J. M. (2010). Características de la gestión de riesgos en las empresas cubanas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 4(3-4), 1-10.
- Páramo-Morales, D. (2015). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. *Pensamiento & gestión*, (39), pp. 1-7.
- Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Editorial Macro.
- Ramírez, (1999). Marco metodológico. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
- Rodríguez, C. E. L., Suarez, L. M. P., Quiroga, F. J. A., & Areiza, Y. C. (2020). Indicadores de rentabilidad, endeudamiento y ebitda en el entorno de la inversión en las plataformas tecnológicas. Un estudio en administradoras de fondos de

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

pensiones. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y*

Empresariales, 20(1), 61-75.

Rodríguez, E. J. (2013). El capital regulatorio por riesgo operacional. Ed. Universidad de Cantabria.

Rodríguez, C. E. L., De la Hoz Solano, V. M., & Rozo, C. A. B. (2022). Financial risks in the operation of special service transportation in the hotel sector in Bogota, Colombia. *Revista Investigación, Desarrollo, Educación, Servicio y Trabajo*, 2(1).

Rodríguez, R. J. (2004). Ayuda SPSS Chi cuadrado. Notas metodológicas. Ayuda spss-chi cuadrado-notas metodológica, 1, 19.

Sánchez, J. F. M., & Martínez, F. V. (2013). Riesgo operacional en el proceso de pago del Procampo Un enfoque bayesiano. *Contaduría y administración*, 58(2), 221-259.

Superintendencia Financiera de Colombia. Reglas relativas a la administración del riesgo operativo Circular externa 041 de 2007. Colombia. P. 10. Recuperado de <http://www.superfinanciera.gov.co>.

Secretaria de Desarrollo económico, 2022. Bogotá registró la tasa de desempleo más baja desde el inicio de la pandemia. Recuperado de <https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/mercado-laboral-general/bogota-registro-la-tasa-de-desempleo-mas-baja-desde-el-inicio-de-la-pandemia>.

Suarez, S. C. (2006). Medición efectiva del riesgo operacional. Obtenido de bde.es: https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/InformesEstabilidadFinancera/06/Fic/04_Medicion_operacional.pdf

Toledo, S. H. (2012). Diferencias entre cuestionario y encuesta. *Universidad virtual de salud Manuel Fajardo*.

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Thompson, I. (2006). Definición de empresa. Promonegocios. Net. Recuperado de la página: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicionconcepto.html> [Acceso 28 de junio de 2012].

Valle, E. G. Y. (2009). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/usmac2005/metodologa-de-la-investigacin-proyecto-de-grado-12506310>.

Velasco, M., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Licenciatura en.

Wang, C., Shen, J., Wang, Q., & Luo, B. (2020). Impact of vertical pay dispersion on operational. *Applied Economics Letters*, 27(21), 1-4
<https://doi.org/10.1080/13504851.2020.1716935>

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de correlación de la información (encuesta)

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

Consentimiento informado

Un cordial saludo empresarios, esta encuesta se realiza para obtener información para el desarrollo de la investigación denominada Análisis de la gestión de los riesgos operacionales en el sector de fondos de pensiones privados en Bogotá liderada por Yeimy Tatiana Prieto Moya y Karen Lorena Bohórquez Diaz estudiantes del programa de Especialización en Gerencia Financiera de la Corporación Universitaria Minuto De Dios.

La muestra estadísticamente representativa para la investigación es de 71 encuestas (nivel de confianza del 95%, margen de error del 5% y variabilidad positiva y negativa del 50%) la cual se aplicó a representantes, directivos, gerentes o líderes de los fondos privados de pensiones con domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Para el consentimiento usted diligenciará y aceptará que:

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

- He sido informado de los objetivos de la investigación.
- Corresponde a la sección en donde se firma el Consentimiento.
- Incluye información clara y precisa de la investigación, relativa al propósito del estudio, modalidad de participación, beneficios, voluntariedad, derecho a conocer los resultados, y derecho a retirarse del estudio en cualquier momento.

ACEPTO Sí____ No____

Buen día. Somos Yeimy Tatiana Prieto Moya y Karen Lorena Bohórquez Diaz estudiantes del programa de Especialización en Gerencia Financiera de la Corporación Universitaria Minuto De Dios y estoy llevando a cabo una investigación denominada Análisis de la gestión de los riesgos operacionales en el sector de fondos de pensiones privados en Bogotá. Su participación es voluntaria y la información suministrada por Usted. será completamente confidencial siendo esta utilizada únicamente para fines estadísticos y académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas. Las preguntas a continuación relacionadas deben ser contestadas con una sola respuesta:

1. En cuál de los siguientes fondos de pensiones se encuentra

vinculado laboralmente:

- a) Protección
- b) Porvenir
- c) Skandia

d) Colfondos

2. ¿Cuánto tiempo lleva Ud.

vinculado laboralmente a esta entidad AFP?

- a. Menos de 5 años

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

- b. Más de 5 años y hasta 10 años
- c. Más de 10 años y hasta 15 años
- d. Más de 15 años y hasta 20 años.
- e. Más de 20 años y hasta 25 años
- f. Más de 25 años

3. ¿Cuál es su nivel académico?

- a. Profesional
- b. Especialista
- c. Magister
- d. Doctor

4. ¿Cuál de los siguientes cargos asume en la entidad AFP?

- a. Gerente
- b. Representante
- c. Directivo
- d. Líder

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

A continuación, se presentan algunos determinantes asociados a los riesgos operacionales que pueden presentarse al interior de su entidad. Para ello, debe evaluar con la mayor sinceridad posible el nivel de importancia de cada uno de ellos de acuerdo con la realidad de estos en el fondo de pensiones, considerando la siguiente escala: 1: Nada importante; 2: Poco importante; 3: Neutral; 4: Importante; 5: Muy importante.

Procesos internos						
1	Fallas en los modelos utilizados	1	2	3	4	5
2	Evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos	1	2	3	4	5
3	Operaciones y servicios	1	2	3	4	5
4	Los errores en la información contable	1	2	3	4	5
5	Inadecuada compensación, liquidación o pago	1	2	3	4	5
6	Insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones	1	2	3	4	5
7	Inadecuada documentación de transacciones	1	2	3	4	5
8	Incumplimiento de plazos y presupuestos planeados	1	2	3	4	5
Eventos externos						
1	Contingencias legales	1	2	3	4	5
2	Fallas en los servicios públicos	1	2	3	4	5
3	Ocurrencia de desastres naturales	1	2	3	4	5
4	Ocurrencia de atentados y actos delictivos	1	2	3	4	5

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

5	Fallas en servicios críticos provistos por terceros	1	2	3	4	5
6	El rápido cambio en las leyes, regulaciones o guías	1	2	3	4	5
7	Riesgo político del país	1	2	3	4	5
Recursos humanos						
1	Errores humanos y Negligencias	1	2	3	4	5
2	Apropiación de información sensible	1	2	3	4	5
3	Espionaje industrial	1	2	3	4	5
4	Lavado de dinero	1	2	3	4	5
5	Inapropiadas relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
6	Ambiente laboral inadecuado	1	2	3	4	5
7	Debilidades en los procesos de contratación del personal	1	2	3	4	5
8	Insuficiencia de personal	1	2	3	4	5
9	Competencias inadecuadas del personal	1	2	3	4	5
10	entrenamiento y capacitación inadecuada	1	2	3	4	5
11	Fraudes, sabotajes y robos	1	2	3	4	5
Tecnologías de la información y la comunicación						
1	Riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas tecnológicos	1	2	3	4	5
2	Errores en el desarrollo e implementación de los sistemas	1	2	3	4	5
3	Débil compatibilidad e integración de las TIC's	1	2	3	4	5
4	Problemas de calidad de información	1	2	3	4	5
5	Inadecuada inversión en tecnología	1	2	3	4	5

Importancia de los riesgos operacionales para la gerencia financiera de los fondos de pensiones privados de Bogotá desde la perspectiva de sus colaboradores.

6	Fallas para alinear las tecnologías con los objetivos de negocio	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

Mil gracias por su colaboración.