

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tesis previa a la obtención del título de: INGENIERA E INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:  
EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERO – CONTABLE EN LAS AGENCIAS  
DE VIAJE DEDICADAS AL SERVICIO DE EMISIÓN DE TICKET AÉREO Y  
PAQUETES TURÍSTICOS, EN LA CIUDAD DE QUITO PARA LA  
PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN EL PERIODO 2012**

**AUTORES:  
KARINA PATRICIA ENCALADA PUEBLA  
DIEGO PATRICIO ESPÍN BALSECA**

**DIRECTOR:  
JORGE EDUARDO ZAPATA LARA**

**Quito, mayo del 2014**

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, mayo del 2014

---

Diego Patricio Espín Balseca  
C.C. 1721650107

---

Karina Patricia Encalada Puebla  
C.C.1723539886

## **DEDICATORIA**

A Jehová, por guiar mi vida por la verdad. A toda mi familia como muestra de cariño, por su apoyo incondicional en todo momento y en especial a mi consentida y tierna hija Antonella, quien me brinda mucha alegría y amor cada día.

Diego Patricio Espín Balseca

A Dios, por darme fortaleza para seguir adelante. A mis queridos padres Gustavo y Elena por ser mi pilar y apoyo incondicional. A mis hermanos Carlos y Paola por brindarme su compañía. A mi ángel que cuida mis pasos sin haberle conocido, pero el simple hecho de sentirlo junto a mí me hace feliz papá Carlos.

Karina Patricia Encalada Puebla

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Politécnica Salesiana, a los docentes de la de la carrera de Contabilidad y Auditoría y en especial al director de nuestra tesis el Ing. Jorge Zapata, quien gracias a su guía y apoyo logramos terminar con éxito este proyecto de titulación.

Karina Patricia Encalada Puebla

Diego Patricio Espín Balseca

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	2
1.1 Generalidades de la auditoría forense .....	2
1.1.1 Concepto de auditoría forense.....	2
1.1.2 Objetivos de la auditoría forense.....	3
1.1.3 Alcance de la auditoría forense .....	4
1.1.4 Limitaciones de la auditoría forense .....	5
1.1.5 Importancia de la auditoría forense .....	6
1.1.6 Ámbitos de aplicación de la auditoría forense .....	7
1.1.7 Perfil del auditor forense .....	8
1.1.8 La auditoría forense frente a la auditoría tradicional .....	9
1.2 Generalidades del control interno.....	10
1.2.1 Concepto de control interno .....	10
1.2.2 Objetivos del control interno.....	11
1.2.2.1 Objetivos generales del control interno.....	11
1.2.2.2 Objetivos específicos del control interno .....	12
1.2.3 Importancia del control interno .....	12
1.2.4 Componentes del control interno modelo COSO.....	13
1.2.4.1 Ambiente de control .....	14
1.2.4.2 Establecimiento de objetivos.....	16
1.2.4.3 Identificación de eventos.....	18
1.2.4.5 Respuesta a los riesgos .....	21
1.2.4.6 Actividades de control.....	22
1.2.4.7 Información y comunicación.....	24
1.2.4.8 Supervisión y monitoreo .....	26
1.2.5 Clasificación del control interno .....	27
1.2.5.1 Control interno administrativo .....	27
1.2.5.2 Control interno contable.....	28
1.2.6 Métodos para evaluar el sistema de control interno .....	28

1.2.6.1 Método de cuestionario de control interno.....	28
1.2.6.2 Método narrativo.....	31
1.2.6.3 Método gráfico.....	32
1.2.6.4 Combinación de métodos.....	36
1.3 Generalidades sobre el fraude.....	36
1.3.1 Concepto de fraude.....	36
1.3.2 Clasificación del fraude.....	37
1.3.2.1 Fraude corporativo.....	37
1.3.2.2 Fraude fiscal.....	39
1.3.2.3 Fraude de empleados públicos.....	40
1.3.2.4 Fraude interno.....	41
1.3.2.5 Lavado de activos y financiamiento del terrorismo.....	42
1.3.3 Recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera).....	43
1.3.4 Elementos del fraude.....	46
1.3.5 El fraude y su relación con el control interno.....	48
1.3.6 Controles preventivos para evitar el fraude.....	49
1.3.7 Monitoreo continuo de los controles.....	50
1.3.8 Indicadores de fraude.....	51
1.3.9 Formas comunes de fraude.....	52
1.4 Generalidades sobre el riesgo.....	56
1.4.1 Concepto de riesgo.....	56
1.4.2 Valoración del riesgo.....	57
1.4.3 Clasificación de los riesgos.....	61
1.4.3.1 Riesgo financiero.....	61
1.4.3.2 Riesgo de información.....	63
1.4.3.3 Riesgo de auditoría forense.....	63
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>65</b>
<b>CONTEXTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE E INVESTIGACIÓN</b>	
<b>REFERENCIAL.....</b>	<b>65</b>
2.1 Antecedentes de las agencias de viaje.....	65
2.2. Antecedentes históricos de las agencias de viaje en Quito.....	66
2.3. Definición de las agencias de viaje.....	66

2.4.	Ventajas y desventajas de las agencias de viaje .....	67
2.5.	Clasificación de las agencias de viaje .....	69
2.5.1.	Según la magnitud de operaciones .....	70
2.5.2.	Según su actividad principal .....	71
2.6.	Funciones internas de las agencias de viaje .....	72
2.7.	IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional).....	72
2.8.	Servicios de las agencias de viaje.....	74
2.9.	Funciones de las agencias de viaje .....	76
2.9.1.	Función intermediaria .....	77
2.9.2.	Función asesora .....	79
2.9.3.	Función productora .....	80
2.9.4.	Función administrativa .....	82
2.9.5.	Función financiera.....	82
2.9.6.	Función contable .....	82
2.9.7.	Función comercial .....	82
2.10.	Aspectos normativos aplicables a las agencias de viaje.....	84
2.10.1.	Ley de Turismo .....	85
2.10.2.	Ley de Compañías:.....	87
2.10.3.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en las agencias de viaje y su aplicación .....	88
2.10.4.	Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios. ....	92
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>96</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN APLICADA A LA FORMA DE OPERACIÓN ACTUAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJE .....</b>		<b>96</b>
3.1.	Planificación de investigación.....	96
3.1.1.	Población y muestra .....	96
3.1.2.	Hipótesis.....	97
3.1.3.	Variable independiente:.....	97
3.1.4.	Variable dependiente:.....	98
3.2.	Programa de investigación .....	98

3.2.1. Encuesta realizadas a las agencias de viaje .....	98
3.2.2. Resultados de la encuesta .....	104
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>127</b>
<b>EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AGENCIAS DE VIAJE .....</b>	<b>127</b>
4.1. Informe de resultados .....	127
4.2. Comprobación de la hipótesis .....	133
4.2.1. Prueba de hipótesis estadística .....	138
4.2.2. Prueba Chi-Cuadrado 2 .....	141
4.2.3. Aceptación o rechazo de la hipótesis .....	145
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>147</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>148</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS .....</b>	<b>149</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del control interno .....	14
Tabla 2. Ejemplo de cuestionario de control interno .....	30
Tabla 3. Formas comunes de fraude .....	53
Tabla 4. De probabilidad.....	59
Tabla 5. Matriz de probabilidad .....	60
Tabla 6. Clasificación de las agencias de viaje .....	69
Tabla 7. Actualización de manuales de funciones, procesos y procedimientos.....	104
Tabla 8. Posesión de un código de ética y/o conducta.....	105
Tabla 9. Mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta.....	105
Tabla 10. Sanciones usuales para quienes incumplen con las políticas, los manuales y el código de ética.....	106
Tabla 11. Motivaciones que frecuentemente se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo.....	107
Tabla 12. Plazo de establecimiento de objetivos .....	108
Tabla 13. Forma de contribución de los empleados para el logro de los objetivos .	109
Tabla 14. Participación de la dirección para fortalecer y mejorar el sistema de control interno .....	110
Tabla 15. Compromiso de la dirección para identificar posibles riesgos .....	111
Tabla 16. Técnicas de identificación de riesgos para el área financiera .....	111
Tabla 17. Frecuencia de ocurrencia de riesgos en el área financiera .....	112
Tabla 18. Existencia de un comité para la evaluación de riesgos .....	113
Tabla 19. Valoración de riesgos según el nivel de importancia.....	114
Tabla 20. Acciones tomadas para mitigar los riesgos .....	114
Tabla 21. Administración de riesgos en el área financiera .....	115
Tabla 22. Importancia del criterio del personal para la evaluación de riesgos .....	116
Tabla 23. Nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno .....	117
Tabla 24. Existencia de planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros.....	117
Tabla 25. Medidas para la prevención de fraudes financieros .....	118
Tabla 26. Control de la información que manejan los empleados .....	119
Tabla 27. Bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados.....	119

Tabla 28. Frecuencia con que se revisa la información de los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados .....	120
Tabla 29. Ejecución de tareas de elaboración, aprobación y autorización por diferentes personas .....	121
Tabla 30. Supervisión y evaluación de la gestión financiera .....	121
Tabla 31. Posesión de un paquete contable integrado.....	122
Tabla 32. Entrega de información oportuna para la toma de decisiones .....	122
Tabla 33. Adecuada clasificación de las cuentas y sub-cuentas para revelación de las transacciones .....	123
Tabla 34. Sustentación de estados financieros, informes y reportes contables con la documentación correspondiente.....	124
Tabla 35. Comunicación fluida entre todos los niveles de la organización .....	125
Tabla 36. Porcentaje de efectividad del sistema de control interno.....	125
Tabla 37. Informe de resultados.....	127
Tabla 38. Cuadro consolidado de las encuestas .....	135
Tabla 39. Tabla de distribución de probabilidad normal estándar .....	139
Tabla 40. Tabla de resultados.....	142
Tabla 41. Porcentajes de la tabla de resultados.....	142
Tabla 42. Tabla de Aplicación de porcentajes de acuerdo a la muestra (62).....	142
Tabla 43. Tabla distribución $\chi^2$ .....	144

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representaciones gráficas.....	33
Figura 2. Ejemplo de flujograma .....	35
Figura 3. Elementos del fraude .....	46
Figura 4. Gestión de las agencias de viaje .....	67
Figura 5. Funciones de las agencias de viaje .....	77
Figura 6. Esquema de las agencias de viaje .....	79
Figura 7. Funciones de marketing y administración de las agencias de viajes .....	83
Figura 8. Ley de Turismo.....	85
Figura 9. Ley de Compañía.....	87
Figura 10. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en las agencias de viaje y su Aplicación .....	88
Figura 11. Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios .....	92
Figura 12. Campana de Gauss (distribución de probabilidad normal estándar).....	141
Figura 13. Campana de Gauss (distribución chi-cuadrado).....	145

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como meta, orientar a las organizaciones y en especial a las Agencias de Viaje, sobre la importancia de realizar evaluaciones constantes al Sistema de Control Interno para determinar el adecuado funcionamiento del mismo, garantizando la salvaguarda de los recursos y la consecución de los objetivos. Así también impulsa a las organizaciones a fortalecer los controles para prevención de posibles fraudes.

Dentro del trabajo se incluye todo lo referente al marco conceptual en cuatro secciones: la Auditoría Forense, el Control Interno, el fraude y el Riesgo; Todo este marco conceptual nos ayudará como guía para la evaluación del sistema de control interno en las agencias de viaje en torno a la prevención del fraude. Una vez comprendida la parte conceptual, nos adentramos a conocer el campo de acción de las Agencias de Viaje, tomando en consideración, sus antecedentes en el Ecuador, surgimiento y evolución en la ciudad de Quito, las ventajas y desventajas, así como también sus funciones y aspectos normativos aplicables.

Por otro lado se presenta la metodología, en donde se explica la forma de operación y la estructura organizacional de las Agencias de Viaje, para identificar y determinar el estado del sistema de control interno que poseen.

Finalmente se analizan los resultados obtenidos en la evaluación del sistema de control interno y se procede a la comprobación de la hipótesis, lo que nos permite concluir de si existe o no un efectivo sistema de control interno para el área financiero – contable dentro de las Agencias de Viaje.

## **ABSTRACT**

The target of the following paper is to orientate the different organizations, especially the travel agencies, about the importance of periodic evaluations at the Internal Control System in order to determine its correct operation. In addition, it seeks the need of periodic control among other organizations in order to avoid possible fraud and compliance cases.

The conceptual mark of the following paper is splitted in four sections: the Forensic Audit, Internal Control, Fraud and Risk; This conceptual mark will help to provide a guide to the Internal Control System Evaluation for travel agencies in order to avoid fraud. Once the conceptual part is understood, the investigation goes further into the travel agencies operations, taking in consideration their background in Ecuador, their emergence and evolution in the city of Quito, their advantages and disadvantages and their functions, policies and applicable law.

On the other hand, regarding the methodology component, the operations and internal structure of the travel agencies is being presented, in order to identify the status of their Internal Control System.

Finally, with the results obtained from the Internal System Control Evaluation, the hypothesis is checked. This will allow concluding whether if there is an effective Internal Control System for the financial department of the travel agencies or not.

## INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Quito en el año de 1947 se constituye la primera agencia de viajes del Ecuador “ECUADORIAN TOURS”. Este acontecimiento produjo interés en la ciudad y para aquellos pasajeros que en esa época viajaban al exterior y se compraba los pasajes a las dos compañías de Aviación “Panagra” y “Avianca”, que tenían sus oficinas en las ciudades de Quito y Guayaquil. Las personas que viajaban comprendieron que la misión de las Agencias de Viajes no era solamente vender boletos aéreos, sino ocuparse de sus clientes, que sus viajes sean placenteros, bien planificados con reservaciones de hoteles, excursiones, arrendamiento de automóviles y los consejos adecuados para un viajar seguro.

En la actualidad, la Ciudad de Quito posee un sin número de Agencias de Viaje, que ofrecen una gran variedad de paraderos turísticos para propios y extranjeros que visiten todo en Ecuador, con la facilidad de la compra de ticket aéreos, tours, incluyendo hoteles, transporte, comidas, diversión, etc.

Uno de los principales problemas que tienen las “Agencias de Viaje”, es que llevan varios tipos de sistemas; unos para la emisión de ticket y otro para el registro contable, lo que dificulta el control puesto que muchas agencias no cuentan con sistemas contables apropiados que procesen la información de forma directa y oportuna al momento de la compra de los boletos y el registro de los mismos.

Así también muchas Agencias de Viaje no realizan evaluaciones periódicas de efectividad al sistema de control interno, lo que conlleva a la caducidad u obsolescencia de mismo, produciendo debilidad y deficiencias en los controles ocasionando consecuencias graves como fraudes.

## CAPÍTULO I

### MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1 Generalidades de la auditoría forense

La Auditoría tiene como finalidad analizar y determinar acciones correctivas en el control interno de las empresas para garantizar la fidelidad de su patrimonio, la autenticidad de la información y el manejo eficaz de sus sistemas de gestión.

El equipo de auditoría debe tener un amplio conocimiento de contabilidad, finanzas, controles, normas, técnicas, que aplican las empresas para identificar e investigar posibles: fraudes, errores, malversaciones de información; para de esta manera recopilar y obtener suficiente información competente que sustente el dictamen de auditoría y ayuden a cuantificar los daños materiales en la organización.

La realización de Auditoría Forense ha ido “prosperando como una necesidad de la justicia y una nueva disciplina especializada en la investigación de los delitos financieros, cuyos propósitos primordiales son: prevenir, indagar, poner en claro, descubrir, evidenciar, reportar y, en diversas instancias judiciales, atestiguar sobre delitos financieros descubiertos o empleados en el desempeño de funciones públicas y privadas” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 27).

##### 1.1.1 Concepto de auditoría forense

El término Forense proviene al latín *forensi*, que significa público y su origen etimológico *fórum* que significa foro, mercado, plazas en la antigua ciudad de Roma; en la actualidad está “vinculada con el derecho y la aplicación de la ley, en medida en que se requiere de técnicos idóneos que asistan a los jueces en asuntos legales, en el caso que nos ocupa referirnos al fraude financiero y en cualquiera de sus múltiples facetas o manifestaciones” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 29)

La Auditoría Forense se define como “una auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y

privadas” (Cano C. & Lugo C., 2008, pág. 31);dedicada a la investigación, detección de posibles fraudes o malversaciones de información financiera - contable en la organización, utilizando técnicas de criminalística, combinadas con técnicas de contabilidad, auditoría y finanzas, con el fin de recopilar, identificar y determinar evidencias suficientes y competentes sobre actos de corrupción en la organización.

La Auditoría Forense constituye a los auditores en “verdaderos investigadores de los crímenes económicos, es menester que ellos conozcan la diversidad de delitos financieros y utilicen una gama de técnicas analíticas y sepan manejar ciertas destrezas para que puedan discernir con aciertos los casos vinculados con posibles fraudes o detectar si existe disposición de fraude.” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 28)

La auditoría forense tiene como propósito principal prevenir y evitar fraudes o irregularidades en el entorno organizacional. El auditor es el responsable de comunicar directamente a las juntas directivas, máximas autoridades o dueños sobre los hallazgos de auditoría, es decir la “condición, causa y efecto de los actos fraudulentos descubiertos” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 32); los cuales deben estar sustentadas mediante pruebas y evidencias de auditoría; que permita la toma de decisiones por parte de la empresa.

#### 1.1.2 Objetivos de la auditoría forense

La Auditoría Forense tiene como objetivos:

- “Aportar con técnicas para el esclarecimiento de cualquier clase de delitos económicos” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 32)
- Contribuir en la evaluación de sistemas y retroalimentación del control interno organizacional.
- Investigar actos de corrupción y fraude en la empresa pública o privada.
- “Identificar y determinar los peligros inherentes y potenciales de una organización, con el fin de llegar a establecer si existe o no la presencia de vulnerabilidad o debilidades del control interno” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 28)



- Disminuir prácticas deshonestas, promoviendo la responsabilidad y transparencia de los integrantes de la empresa.
- “Servir como fuente de evidencia orientada a las cortes legales, ya sea criminales o civiles” (Mantilla B., 2004, pág. 726)
- Proveer de información suficiente y competente para la toma de decisiones en la empresa.
- “Asesoría preventiva, dirigida y orientada a presagiar, disuadir o evitar que, en una entidad pública o privada, se cometan actos irregulares culposos o dudosos” (Parra Morrillo & Posso López, 2012, pág. 13)
- Recopilar evidencia suficiente aplicando técnicas de investigación.

### 1.1.3 Alcance de la auditoría forense

El alcance hace referencia al conjunto de normas y procedimientos de Auditoría, de acuerdo a las necesidades de la empresa a ser auditada; y el cumplimiento de los objetivos propuestos para la ejecución por parte del equipo de auditoría; también hace referencia al tiempo que se necesitara para la culminación del trabajo y la emisión del informe.

La Auditoría Forense debe ser realizada por “profesionales con formación de Contador Público, debe orientarse a la investigación de actos dolosos en el nivel financiero de una empresa, el gobierno o cualquier organización que maneje recursos” (Maldonado E., 2003, pág. 27); debe estar sujeta a normas, leyes, reglamentos; con el fin de proteger los intereses de inversionistas, propietarios de la empresa, gerentes, administradores, etc., estos informes deben ser exactos e independientes.

Para la realización de la auditoría, se debe contar con profesionales altamente capacitados y que tengan experiencia en la investigación de fraudes, cuyos dictámenes de auditoría sean sólidos instrumentos para la iniciación y sustanciación de acciones penales, determinando culpables y responsables de los ilícitos en la organización.

#### 1.1.4 Limitaciones de la auditoría forense

“El auditor expone todas las condiciones que le significaron una limitante para la ejecución de su encargo; o bien, si del todo no le es posible emitir una opinión sobre los hechos investigados, explica de las limitaciones que enfrentó” (Chavarría & Roldán, 2002, pág. 360); sin embargo la empresa auditada está en la obligación de proporcionar de forma eficiente y eficaz todos los documentos, informes, balances, datos en general que el grupo de auditoría necesitara para la ejecución de su trabajo.

La existencia de limitaciones en la realización de la Auditoría, afecta en la capacidad del auditor, para detectar posibles fraudes en la organización tales como: no tener acceso a la información, a apertura del personal para realizar encuestas, entrevistas; acceso a sistemas de contabilidad, de control interno.

El auditor forense, debe exponer en el informe de auditoría: “descripción del alcance, de las pruebas, hallazgos del auditor a partir de tales pruebas, evaluación de los registros contables y, posiblemente, una descripción, como mínimo, de las debilidades materiales del control interno, y de cualquier no-cumplimiento material que se encontró teniendo como base tales prueba” (Cano C. & Lugo C., 2008, pág. 55) e indicar las limitaciones que se encontró en la ejecución de la auditoría; estos reportes deben ser informativos, exactos e independientes; sustentados con evidencias físicas y materiales; sin embargo la responsabilidad de la emisión de toda información corre por cuenta de la empresa.

El trabajo de Auditoría Forense es preventiva, ya que en el análisis del control interno se puede determinar posibles falencias que se estén sucintando en la organización, sin embargo esto lleva a que el auditor “no esté en la capacidad, de llegar a conclusiones propias del juez competente, especialmente en el campo penal y tributario” (Maldonado E., 2003, pág. 27), por más evidencias que reúnan en el equipo de auditoría forense no puede llegar a conclusiones de tipo penal, por lo tanto deben utilizar los términos “presuntos hecho de corrupción, y presunción o indicios de responsabilidades penales” (Maldonado E., 2003, pág. 28), esta es una limitante de la Auditoría Forense.

### 1.1.5 Importancia de la auditoría forense

“La auditoría forense surge con los intentos de detectar y corregir el fraude en los estados financieros. Posteriormente ha ido ampliando su campo de acción en la medida que ha desarrollado técnicas específicas para combatir el crimen estrechamente en la aplicación de la justicia” (Mantilla B., 2004, pág. 708)

En la actualidad el mundo está optando por una cultura organizacional que se evite fraudes corporativos, tomando medidas para combatir el fraude, optando por controles eficientes, nuevas reglas y regulaciones internas de las empresas.

La auditoría forense tiene como propósito principal el “contribuir con la justicia, determinando la clase de responsables de orden civil o presunciones de carácter penal, una vez obtenidas constituyentes pruebas documentales, sus resultados deben ser inmediatamente reportado a las máximas autoridades de la entidad bajo examen, para que a ese nivel se tomen las acciones conducentes al inicio de los respectivos trámites legales y que la justicia pueda emitir sus fallos condenatorios, cuando haya lugar a ello.” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 29); y con la organización ya que interviene en la prevención y detección de fraudes antes de que sucedan, ayudando de esta manera a la administración y gerencia en la toma de decisiones.

Para la realización de una Auditoría Forense, se necesita de un equipo multidisciplinario es decir, especialistas en varias áreas tales como: contadores, auditores, abogados, investigadores, informáticos, etc., es un decir un grupo de trabajo amplio y especializado en cada área que de la mano con el auditor forense ayuden en la indagación de presuntos hechos delictivos.

La Auditoría Forense ofrece a las empresas:

- Desarrollo de técnicas para la prevención y detección de fraude antes de que suceda en la organización.
- Obtener suficientes pruebas y evidencias de fraudes, “que por obvias razones, no pueden ser detectados a primera vista por más eficientes sean los controles internos u otras medidas que den seguridad a un manejo correcto y honrado” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 30).

- Ayudar a las empresas en la identificación de áreas críticas y controles deficientes.

La Auditoría Forense es de gran importancia para todos los usuarios de la información de la organización ya sean clientes internos como: la alta dirección, administrativos, gerentes, empleados y clientes externos como: proveedores, clientes, Instituciones Financieras, Organismos de Control, etc.; ya que la Auditoría Forense aporta con “técnicas para el establecimiento de cualquier clase de delitos económicos, consistentemente le corresponde al Auditor Forense contribuir con la investigación y el descubrimientos de actos dolosos de cual género y categoría, la recolección de pruebas, identificación de los autores materias e intelectuales” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 32).

#### 1.1.6 Ámbitos de aplicación de la auditoría forense

La Auditoría Forense se puede aplicar en el sector público y privado ya que toda acción puede “derribar en una responsabilidad administrativa (multas, destitución), una civil (observación al gasto o perjuicio económico según la legislación de cada país) o responsabilidades penal (cometer de un delito contemplado en el código penal del país respectivo)” (Maldonado E., 2003, pág. 28), los actos delincuenciales existen en todo ámbito por más de que existan controles y prevenciones en muchas ocasiones no son eficientes o existe errores inherentes, propios de la organización.

Por tal razón necesitan de un “experto en Auditoría Forense que ostente la profesión de la Contaduría Pública y acredite suficiente experiencia en el campo de control y de investigación analítica” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 34), en unión con un equipo de auditoría forense que deben tener conocimientos sobre: los sistemas que maneja la empresa, controles internos, contabilidad, finanzas; es decir deben ser analistas en el campo financiero y económico; utilizar la lógica para determinar posibles fraudes e indagar en áreas críticas de la organización, mediante la utilización de pruebas, documentos, testimonios, etc., que sustenten “la toma de decisiones de parte de los tribunales de justicia y las consiguientes condenas penales a los delincuentes financieros” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 30).

### 1.1.7 Perfil del auditor forense

Un Auditor Forense es “un especialista en la investigación delictiva, está íntimamente relacionada con una insobornable conducta ética de quien realiza o de quienes efectúan esta delicada y necesaria función” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 29), debe tener la capacidad de investigar, descubrir, indagar posibles actos dolosos en las operaciones de la organización e identificar los autores materiales, encubridores, cómplices, etc.

Los auditores forenses son investigadores de crímenes económicos, consecuentemente estos especialistas deben conocer la diversidad de delitos financieros - contables, así también deben utilizar técnicas analíticas y de indagación, con posibles fraudes, e iniciar el proceso de investigación, descubrimiento y obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten sus reportes y resultados obtenidos para tomar acciones legales ante tribunales de justicia y condenas para los responsables de los hechos delictivos en la organización.

Un auditor forense debe tener las siguientes características:

- Un auditor forense debe ser un profesional objetivo, independiente con valores éticos fundados como: la honestidad, respeto, dignidad, etc., capaz de no dejarse corromper frente a hechos delictivos en la organización.
- El auditor debe estar en constante “capacitación y expedición de específicas normas que, junto a la obtención de certificados o títulos académicos de especialización y el funcionamiento de los Comités de Auditoría garanticen y obliguen a los auditores internos y externos a intervenir eficazmente en la detección, descubrimiento, obtención de pruebas y elaboración de reportes finales de eventos fraudulentos.” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 31)
- El auditor forense debe ser un experto conocedor de contabilidad, auditoría, control interno, finanzas, legislación penal, tributación, tener conocimientos de técnicas de investigación e indagación, etc.
- El auditor forense debe ser un especialista intuitivo, indagador permanente, debe tener la capacidad de identificar oportunamente cualquier situación fuera del contexto normal frente de un posible fraude.

### 1.1.8 La auditoría forense frente a la auditoría tradicional

En la auditoría tradicional los “contadores públicos independientes, para que previa la evaluación del sistema de control interno tradicional, dictaminen los estados financieros, mediante el empleo únicamente de procedimientos y de técnicas de Auditoría Financiera, cuyo principal y final propósito es el emitir su opinión profesional, a través del respectivo dictamen de auditoría basado en resultados obtenidos exclusivamente en el área financiera contable” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 36)

Esta auditoría financiera utiliza “evoluciones tradicionales del control interno realizadas por auditores independientes, con la clara intencionalidad de determinar el alcance de la pruebas de auditoría” (Mantilla B. & Cante S., 2005, pág. 63), con el fin de determinar la materialidad frente a rubros y cifras; y emitir el dictamen independiente sobre las falencias encontradas, y en muchas ocasiones los dueños de la empresa, administradores o personal encargado no presta atención ni realizan ningún seguimiento.

Sin embargo la auditoría forense de igual manera es realizada por contadores públicos independientes, profesionales especialistas en la investigación delictiva e investigación de crímenes económicos, aporta con análisis técnicos y objetivos, mediante la utilización de diferentes técnicas para la detección y prevención del fraude en la organización, “profundizando los exámenes de control con el fin de detectar actos irregulares, dolosos, fraudes o la ocurrencia de delitos, sean de menos o de mayor cuantía” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 37), para la obtención de pruebas suficientes y competentes para emitir el dictamen de auditoría, y que sean sustentables para la toma de acciones legales ante la justicia.

Existen hechos dolosos, que en muchos casos pasan desapercibidos para las auditorías financieras tradicionales, “pues solamente un porcentaje muy reducido de fraudes o peculados se desprenden de aquellas clase de auditoría, en la mayoría de hechos dolosos, son accidentalmente detectadas o atribuibles a quejas o denuncias” (Dávalos Arcentanles, 2010, pág. 37); es decir inusuales hallazgos de auditoría; esto

limita tomar acciones correctivas, lo cual no garantiza protección eficaz contra el fraude en la organización.

Es aquí donde la Auditoría Forense es adoptada como medio de prevención y detección del fraude en la organización, para lo cual es importante que el grupo de auditoría forense tenga conocimiento del alcance, importancia del control interno, ámbito de aplicación, normas, leyes, técnicas de investigación, estrategias para el descubrimiento de actos de corrupción.

## 1.2 Generalidades del control interno

### 1.2.1 Concepto de control interno

“El Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado especialmente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”(Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 25).

### Análisis del concepto

El Control Interno es un proceso

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Tales acciones son penetrantes, y no son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios.

Como proceso hace referencia al desarrollo de actividades sistematizadas que persiguen una misma meta, las cuales deben ser incorporadas a la estructura de una organización, de manera que beneficien para el logro de los objetivos, se debe recalcar que los controles no están diseñados únicamente para el área financiera, sino que involucra a todas las áreas de la organización.

Ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal

Es un proceso donde se necesita de la participación de todos los individuos que integran una organización, los mismos que son responsables de la ejecución, seguimiento y evaluación de los mecanismos de control, es decir no solo se trata de la implementación de políticas o manuales de procedimientos.

Diseñado para proporcionar seguridad razonable de conseguir los objetivos

En la definición del control interno, se establece tres categorías de objetivos. La primera categoría, se relaciona con la efectividad y eficiencia de las operaciones, puesto que es muy importante cumplir los objetivos de cada operación con el mínimo uso de los recursos y en el menor tiempo posible, teniendo siempre en cuenta la salvaguarda de los recursos con el funcionamiento efectivo de todos los componentes.

La segunda categoría, está encaminada en la realización y presentación de estados financieros fiables, no solo para los usuarios internos de la organización (Directorio, accionistas, etc.), sino también para los usuarios externos (entes de control, inversionistas, bancos etc.). A su vez contribuye a la obtención de la información oportuna, confiable y veraz, la misma que conlleva a la toma acertada de decisiones.

La tercera categoría, hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables que están sujetas las organizaciones, debido a que es muy importante para la consecución de los objetivos.

Se debe tomar en cuenta que el control interno proporciona un nivel razonable de seguridad, es decir que no abarca con la seguridad total de la organización, debido a que el control interno opera a niveles diferentes de efectividad.

## 1.2.2 Objetivos del control interno

### 1.2.2.1 Objetivos generales del control interno

De acuerdo con los objetivos generales que establece en el modelo COSO, tenemos los siguientes:



- Conseguir la efectividad y eficiencia de las operaciones
- Alcanzar la suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables

#### 1.2.2.2 Objetivos específicos del control interno

En relación con los objetivos generales descritos anteriormente del Control Interno, se determinan los siguientes objetivos específicos:

- Evitar y Prevenir fraudes en la Organización
- Evaluar permanentemente la efectividad del control interno en proporción con el grado de riesgo potencial de las diversas operaciones de la organización.
- Identificar errores contables, financieros y administrativos de forma oportuna.
- Promover la eficiencia del personal que labora en la organización, estableciendo las responsabilidades y funciones de cada uno de los miembros.
- Detectar malversaciones de tiempo, costos, materiales, etc.
- Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la organización.

#### 1.2.3 Importancia del control interno

El control interno es muy importante, puesto que ayuda a las organizaciones a obtener sus metas de desempeño y rentabilidad, así como también ayuda a prevenir y detectar fraudes.

Cualquier Organización ya sea pública, privada, grande, pequeña, e independiente de las actividades que realicen en el mercado, deben contar con un adecuado sistema de control interno, el mismo que debe ser confiable, para el correcto funcionamiento de las operaciones de todas las áreas existentes en la organización.

Un excelente sistema de control interno también es importante, para la integridad física y numérica de los activos, valores y bienes de la organización, tales como: efectivo y sus equivalentes, inventarios, cuentas y documentos por cobrar, propiedad planta y equipo, etc. Es decir se debe contar con un sistema de control interno eficiente, eficaz y práctico, para que no haya cabida a fraudes y errores.

#### 1.2.4 Componentes del control interno modelo COSO

“El COSO, establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Al mismo tiempo, define con claridad el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación y en la evolución del control interno. Tal ha sido la aceptación de este marco de control en el mundo de los negocios y en los organismos reguladores de los mercados de valores que, podría decirse que el COSO representa a los principios del control interno que deberían aplicar las organizaciones del siglo XXI” (Fonseca Luna, 2011, pág. 41).

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992) publicó un informe de control interno, para ayudar a las organizaciones a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, en este modelo se estableció cinco componentes, los mismos que están ligados o interrelacionados entre sí, por lo tanto no se los debe tomar como independientes. Tales componentes eran: 1) Ambiente de control, 2) Evaluación de riesgos, 3) Actividades de control, 4) Información y comunicación y 5) Supervisión y monitoreo.

A raíz de la caída de algunas empresas importantes, el COSO amplió el informe de control interno original, incluyendo tres componentes que ayudan a la identificación, evaluación y administración integral de riesgos, así es como en el año 2004 se publica el informe COSO II o COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) el mismo que está conformado por ocho componentes, los cuales son: 1) Ambiente de control interno, 2) Establecimiento de objetivos, 3) Identificación de eventos, 4) Evaluación de riesgos, 5) Respuestas al riesgo, 6) Actividades de control, 7) Información y comunicación y 8) Supervisión y monitoreo.

El siguiente esquema muestra la relación entre los componentes del COSO I y COSO II, en donde la Evaluación de Riesgos se divide en cuatro partes y los demás componentes se mantienen iguales, es decir en el informe COSO II se pretende no solamente reducir los riesgos, sino también gestionar o administrar los riesgos.

Tabla 1. Componentes del control interno

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	
SEGÚN EL INFORME COSO I	SEGÚN EL INFORME COSO II
1 Ambiente de control	1 Ambiente de control Interno
2 Evaluación de riesgos	2 Establecimiento de objetivos
	3 Identificación de eventos
	4 Evaluación de riesgos
	5 Respuestas al riesgo
3 Actividades de control	6 Actividades de control
4 Información y comunicación	7 Información y comunicación
5 Supervisión y monitoreo	8 Supervisión y monitoreo

Elaborado por: Diego Espín

#### 1.2.4.1 Ambiente de control

“El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporciona disciplina y estructura” (Mantilla B., 2005, pág. 25).

El Ambiente de Control es la base para el funcionamiento adecuado de los demás componentes del control interno, puesto que abarca la estructura, políticas, procedimientos y manuales de la organización.

Se orienta por el compromiso que presentan todos los individuos de una organización hacia la importancia del control interno, influyendo en la estructura de actividades y objetivos. También fomenta la práctica de valores y el trabajo en equipo. Inculcando actitudes de integridad y conciencia del riesgo y de control en

todas las áreas de la organización, todo con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

El ambiente de Control está compuesto por los siguientes factores:

#### Filosofía de la gestión de riesgos

La filosofía de la gestión de riesgos hace referencia a las actitudes y creencias comunes, que tienen todos los individuos de una organización, para visualizar el riesgo en todos sus entornos, es decir desde el planteamiento de las estrategias hasta sus actividades habituales.

#### Cantidad de riesgo

Determina la cantidad de riesgos que la organización está dispuesta aceptar, con el fin de cumplir con sus objetivos.

#### Integridad y valores éticos

La dirección debe transmitir los valores y normas de comportamiento, puesto que la integridad y valores éticos, rigen la conducta de los empleados, destacando su compromiso hacia la organización.

#### Estructura organizacional

La estructura organizacional está determinada por la planificación, ejecución y control de las actividades, por lo tanto la dirección debe crear la estructura organizacional, orientada en la misión y en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

#### Competencia del personal

Este elemento hace referencia al nivel de conocimiento y habilidades que tienen los empleados para cumplir con una determinada tarea, tomando en consideración la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

#### Autoridad y responsabilidad

Se refiere a la asignación de responsabilidades y límites de autoridad en las áreas operativas, que imparte la dirección, para el buen desarrollo de las operaciones y una adecuada comunicación.

#### Administración de los recursos humanos

Establece las políticas y procedimientos para la selección, contratación, capacitación y evaluación del personal con el fin de garantizar el desarrollo profesional.

#### Órgano de control institucional

Hace mención a la creación de un departamento de control que realice las actividades de supervisión, es decir que se encargue de monitorear el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

#### 1.2.4.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos, junto con la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la entidad y de las operaciones y amenazas del entorno, llevan a definir una estrategia global. Gubernamentalmente, el plan estratégico se establece en términos amplios, y trata de la asignación de recursos entre las distintas unidades del negocio y de las prioridades a nivel global”(Coopers & Lybrand, 1997, pág. 44)

En primer lugar se deben definir y tener muy claros los objetivos a nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para la siguiente clasificación de objetivos:

- De operación: estos objetivos se enfocan hacia el uso adecuado de los recursos, y la salvaguarda de los activos
- De información financiera: estos objetivos se enfocan en la preparación, y presentación de estados financieros confiables.
- De cumplimiento: estos objetivos están relacionados con cumplimiento de leyes y normas que regulan las actividades de las organizaciones.

Los objetivos deben plantearse alineados con el nivel de riesgo que la organización está dispuesta aceptar, puesto que de ello depende la identificación de eventos, la

evaluación y las respuestas a los riesgos. También se debe tener en cuenta que la definición de los objetivos contribuye de manera favorable al control interno eficaz.

El establecimiento de objetivos está compuesto por las siguientes categorías:

#### Objetivos estratégicos

Estos objetivos se relacionan con la planificación de largo plazo, y están alineados con la misión y visión que persigue la organización, también son la base para las restantes categorías de objetivos.

#### Objetivos relacionados

Estos objetivos se vinculan y se integran con otros objetivos más específicos, es decir están relacionados con la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como también con el uso adecuado de los recursos de la organización. Por ejemplo en las diversas operaciones de producción, compras, ventas, etc.

#### Riesgo aceptado

El riesgo aceptado determina el nivel de riesgo que la organización asume o acepta para cumplir con sus objetivos. El riesgo aceptado está alineado con los objetivos estratégicos, puesto que está vinculado directamente con la misión y visión de la organización.

#### Tolerancia al riesgo

“Las tolerancias al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos... Operar dentro de las tolerancias al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza en que la entidad permanece dentro de su riesgo aceptado, que, a su vez, proporciona una seguridad más elevada de que la entidad alcanzará sus objetivos” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004, pág. 26).

#### 1.2.4.3 Identificación de eventos

“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se rige a los mecanismos necesarios para identificar y manejar los riesgos específicos asociados con los cambios”(Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 69).

Antes de profundizar en el componente de Identificación de Riesgos, describiremos los conceptos de Riesgo y Oportunidad:

##### El riesgo

Se describe como la posibilidad de que un evento afecte negativamente a la organización. Es decir la presencia de riesgos, puede amenazar el cumplimiento de los objetivos.

##### La oportunidad

Se describe como la posibilidad de que un evento afecte positivamente a la consecución de objetivos de la organización.

La dirección debe identificar los potenciales eventos que pueden afectar a los objetivos organizacionales, aun cuando estos eventos representen riesgos u oportunidades. Para esto la organización debe contar con un proceso que identifique las acciones que pueden tener efectos positivos o efectos negativos sobre los controles internos establecidos, que impidan el logro de los objetivos. Mencionado proceso, debe proporcionar información relevante a la dirección, para que pueda responder a los riesgos de manera oportuna.

Los riesgos pueden sucintarse tanto de factores externos, como de factores internos, debido al constante cambio al que están expuestas las organizaciones, ya sea en las leyes, las normativas, en la economía, en la tecnología, entre otras condiciones que pueden afectar al logro de los objetivos.

A continuación se detallan algunos ejemplos de factores de riesgo que pueden afectar a la organización, los cuales son:

### Factores externos

- Las expectativas, necesidades, gustos y preferencias que tienen los clientes, pueden afectar al desarrollo del proceso de producción, la atención al cliente y a los precios.
- La competencia determina un factor importante de riesgo, puesto que pueden estar cambiando constantemente las estrategias de comercialización, ejerciendo presión competitiva para la organización.
- El cambio de leyes por parte del estado, pueden forzar a las organizaciones a realizar cambios en sus operaciones y estrategias.

### Factores internos

- El mal funcionamiento de los sistemas de información, pueden afectar drásticamente a las operaciones de la organización.
- La calidad de la administración de los recursos humanos, puede influir en el compromiso que tienen los empleados, hacia la organización.
- El acceso que tienen los empleados a los activos de la organización, puede contribuir a la ocurrencia de fraudes.

A continuación se detalla algunas técnicas para la identificación de eventos:

### Inventarios de eventos

Consiste en realizar listados de todos los eventos que se presentan en todas las áreas de la organización. Dichos listados también pueden ser generados externamente, pero se los debe modificar a los sucesos de la organización.

### Talleres de trabajo

Los talleres de trabajo, reúnen a empleados que realizan diversas actividades, las mismas que con el aporte de sus conocimientos ayudan a realizar una lista de eventos relacionados con un proceso específico. A su vez se puede realizar talleres de trabajo con los directivos de la organización con el fin de identificar eventos que podrían afectar la consecución de los objetivos organizacionales.



## Entrevistas

Las entrevistas se pueden realizar entre el entrevistado y el entrevistador, pero también se lo puede hacer entre dos entrevistadores, en donde el primer entrevistador toma nota y el otro realiza la entrevista, con el fin de indagar los puntos de vista de los eventos pasados y posibles eventos futuros.

## Cuestionarios y encuestas

Los cuestionarios deben realizarse de acuerdo a los factores internos y externos, tomando en consideración en donde se han suscitado o se pueden suscitar eventos.

### 1.2.4.4 Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgo se enfoca en la identificación y análisis de las acciones que podrían alterar el logro de los objetivos. Tal análisis se lo realiza considerando su probabilidad e impacto para determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados, también hay que tener presente que la evaluación de riesgos se realiza sobre una base de riesgo inherente y riesgo residual. A su vez se debe considerar que los riesgos siempre estarán presentes en las organizaciones, por lo tanto la dirección tiene la responsabilidad de determinar el grado de riesgo que está dispuesta a aceptar para cumplir con los objetivos propuestos.

La probabilidad hace referencia a los eventos que pueden suscitarse y el impacto hace referencia al efecto que pueden tener los eventos suscitados.

En la evaluación de riesgos se determinan los siguientes factores:

#### Riesgo inherente y residual

“El riesgo inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004, pág. 45).

“El riesgo residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004, pág. 46).

## Metodología y técnicas cualitativas y cuantitativas

La dirección para la evaluación de riesgos puede utilizar técnicas cualitativas y cuantitativas. Se utilizan técnicas cualitativas cuando los riesgos no se los pueden cuantificar, ya sea por la insuficiencia de datos, falta de veracidad o cuando la obtención de datos puede resultar demasiado costosa, Por otro lado se utilizan técnicas cuantitativas cuando se dispone de suficiente información para considerar la probabilidad o el impacto de riesgo, también se debe tener en cuenta que las técnicas cuantitativas contribuyen con mayor exactitud a la evaluación de riesgos, puesto que se pueden utilizar en las actividades más complejas.

## Manejo de cambios

“Comprende un conjunto de mecanismos que permiten prever, identificar y reaccionar ante los acontecimientos y actividades rutinarias que influyen en el logro de los objetivos globales o específicos, y podrían afectar a la entidad” (Fonseca Luna, 2011, pág. 78).

El manejo de cambios se centra en la incidencia que tienen los cambios sobre la efectividad de los controles internos, esto se debe a que los controles aplicados pueden presentar deficiencias o funcionamientos inadecuados.

### 1.2.4.5 Respuesta a los riesgos

Una vez evaluados los riesgos la dirección determinara como responder a ellos, teniendo en cuenta su probabilidad e impacto en relación con la tolerancia de riesgo que tiene la organización, basándose en las siguientes categorías: evitar, aceptar, reducir, o compartir. Todas estas categorías deben ser evaluadas en relación con el apetito de riesgo, costo beneficio y el grado en que una respuesta reducirá el impacto y la probabilidad de ocurrencia.

A continuación se describe las categorías de respuesta a los riesgos:

#### Evitar

Las decisiones son tomadas en base a la eliminación o evasión de riesgos, o a su vez previniendo actividades que pueden dar origen a estos, como por ejemplo: abstenerse

de expandir líneas de productos a nuevos mercados, no innovar en nuevos productos o servicios para dejar de asumir riesgos.

#### Aceptar

Cuando no se toma ninguna decisión ante la presencia de algún evento, como por ejemplo: Aceptar los riesgos que estén dentro del nivel de tolerancia de riesgo.

#### Reducir

Las decisiones están encaminadas a reducir la probabilidad y el impacto, como por ejemplo: implementando más controles en las operaciones, Realizando una segregación de funciones adecuada.

#### Compartir

Hace referencia a mitigación del impacto y de la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir los riesgos, como por ejemplo: contratar seguros,

#### 1.2.4.6 Actividades de control

Antes de profundizar en el tema de las actividades de control haremos una mención de qué se entiende por control.

“El control es el proceso que garantiza que las actividades reales (las acciones) se ajusten a las actividades proyectadas, las actividades reales son el resultado del Proceso de dirección, las actividades proyectadas son el resultado del Proceso de Planificación, y el Control compara o garantiza que lo que se hace responde a lo previsto” (Dirección Nacional de Innovación Académica, 2013). Por lo tanto el control es un elemento esencial en el sistema de control interno, el mismo que debe estar presente en todas las áreas de la organización.

En cuanto a las actividades de control “son las políticas y los procedimientos que ayuda a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad” (Mantilla B., 2005, pág. 59).

Este componente hace referencia a las políticas y procedimientos; en donde las políticas establecen lo que se debe hacer y los procedimientos establecen como se debe hacer, por lo tanto las políticas deben ser establecidas por la dirección, las mismas que se deben llevar a cabo en todos los niveles de la organización, a su vez los procedimientos deben realizarse de manera adecuada y poniendo énfasis en todos los factores expuestos en las políticas. Todo esto con el fin de garantizar el cumplimiento o logro de los objetivos, con el uso eficiente de los recursos.

Las políticas pueden ser comunicadas de forma oral o escrita, independientemente de la forma en que sean comunicadas, la dirección debe enfocarse en implantarlas de manera sólida, para que las directrices administrativas se cumplan de manera correcta.

En este componte se obtiene una visión global de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización. Al tener un panorama amplio de todos los procesos, la dirección podrá identificar los riesgos que afectan a cada proceso, y por ende podrá tomar medidas necesarias para hacer frente a los riesgos.

A continuación se detalla los tipos de actividades de control:

#### Análisis efectuados por la dirección

Son las revisiones exhaustivas que realiza la dirección, para determinar si se están cumpliendo con las políticas establecidas, con uso eficiente de los recursos.

#### Gestión de funciones por actividades

Son las revisiones que efectúan los gerentes de cada área, con el fin de contrarrestar los riesgos en los objetivos de cada departamento de la organización.

#### Controles físicos

Los controles físicos hacen referencia a los controles que lleva a cabo la dirección para comprobar el uso adecuado de los recursos y la razonabilidad de saldos, estos controles contemplan tanto los activos tangibles como los activos intangibles.

### Indicadores de rendimiento

Estos indicadores miden el grado de cumplimiento de los objetivos. También miden el aporte que tienen las actividades de control para el logro de los objetivos.

### Segregación de funciones

Con el fin de mitigar riesgos de cometer errores o acciones dolosas, se debe realizar una apropiada división o asignación de funciones. Por ejemplo la persona que realiza ventas a crédito, no debería ser la responsable de realizar los cobros y el registro de los mismos.

#### 1.2.4.7 Información y comunicación

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles aplicación sobre los sistemas de información”(Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 33).

Los sistemas de información, emiten informes de las operaciones que se llevan a cabo en los diferentes departamentos de la organización; abarcando información financiera, administrativa, contable entre otra información de importancia. A su vez la información debe ser comunicada de manera oportuna, para poder cumplir con las metas establecidas.

“La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización” (Mantilla B., 2005, pág. 80).

La información se puede generar tanto internamente como externamente, independientemente de donde se genere la información, esta debe ser adecuada y oportuna, la misma que nos ayuda para una correcta toma de decisiones.

Los empleados como generadores de información deben estar comprometidos con sus funciones, deben entender cuáles son sus responsabilidades y obligaciones, acatando las disposiciones establecidas por los directivos.

Entre los factores que componen este componente tenemos:

#### La Información

La información es identificada, capturada, procesada y distribuida por los sistemas de información, por ello la información es importante en todas las áreas de la organización, ya que nos permite identificar, evaluar y administrar los riesgos para alcanzar los objetivos organizacionales.

#### Sistemas estratégicos integrados

La tecnología juega un papel importante en la información y comunicación, puesto que permite diseñar estrategias y a su vez permite integrar todos los niveles de la organización para una adecuada toma de decisiones.

#### Integración con los servicios

La información debe fluir por todas las direcciones de la organización, por ello es importante que los sistemas de información estén integrados. Los sistemas integrados ayudan a controlar todos los procesos de la organización, registrando la información en una base de datos a tiempo real, es decir la información generada es real, oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.

#### Calidad de la información

La información que se obtiene de los sistemas de información debe ser clara, apropiada, y oportuna, es decir de buena calidad, puesto que de esto depende que la dirección realice una acertada toma de decisiones.

#### Comunicación interna y externa

La comunicación interna nos ayuda para obtener un mejor control de las actividades asignadas a los empleados, pero La comunicación no solo debe ser apropiada dentro de la entidad sino también fuera de ella. La información externa que se obtiene de los proveedores, clientes entre otras fuentes, también es importante, puesto que contribuye de forma significativa para la acertada toma de decisiones.

#### 1.2.4.8 Supervisión y monitoreo

“La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 38).

“Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinaciones de las dos” (Mantilla B., 2005, pág. 83).

Los sistemas de control interno necesitan ser supervisados y monitoreados constantemente, para identificar si se está cumpliendo con los objetivos planteados, y se obtienen los resultados deseados por los gerentes y directivos de la organización.

El monitoreo confirma la eficiencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo, comprueba que los objetivos de control se estén cumpliendo y verifica si los riesgos se están manejando adecuadamente.

El alcance de la evaluación dependerá de los riesgos y la eficiencia de los procesos de revisión continua, las deficiencias encontradas en el control interno debe ser notificada a los directivos.

El monitoreo debe realizarse en todos los niveles de la organización, para esto el monitoreo puede realizarse de dos maneras: a través de actividades continuas o de evaluaciones separadas.

### Actividades de monitoreo continuo

El monitoreo continuo se lo realiza en el curso habitual de las operaciones, en este proceso se integran actividades de dirección, supervisión entre otras actividades rutinarias.

Algunos ejemplos de monitoreo continuo son los siguientes:

- El gerente financiero identifica algunas inconsistencias en los informes. La eficacia del sistema de control interno aumenta con la elaboración de información oportuna y completa y la aclaración definitiva de esas inconsistencias.
- Las actividades rutinarias de los empleados también deben ser supervisadas, para que los mismos no se sientan animados a realizar acciones fraudulentas ocultando sus actividades sospechosas.
- La información registrada en los sistemas de información también es importante para el monitorio, puesto que esta información puede ser comparada con los activos físicos. Así se pueden realizarse conciliaciones bancarias, o también realizarse inventarios periódicos de mercadería.

### Evaluaciones separadas

Las evaluaciones separadas son necesarias para que la dirección tenga una seguridad razonable referente a la efectividad del sistema de control interno, estas evaluaciones no son rutinarias, es decir se realizan cada cierto tiempo.

### 1.2.5 Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en: Control Administrativo y Control Contable

#### 1.2.5.1 Control interno administrativo

“Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la organización” (Aguirre Ormachea, 2006, pág. 189).



El control interno administrativo está encaminado a evaluar la gestión administrativa, así como también los procedimientos que se relacionan con la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El control administrativo involucra: análisis, estudios, reportes, programas, planes de organización y procedimientos en la toma de decisiones.

El control administrativo tiene como objetivos:

- Proporcionar las eficiencias y eficacia de las operaciones en la empresa.
- Establecer relaciones directas entre las operaciones con las políticas establecidas en la organización.

#### 1.2.5.2 Control interno contable

“Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registro y sistemas de control interno”(Aguirre Ormachea, 2006, pág. 189).

Los controles internos contables son planes de organización, métodos, sistemas de autorización, aprobación de registro, reportes contables y procedimientos que se limitan principalmente en cuidar los activos de la organización y la confiabilidad de los registros financieros contables.

Tiene como objetivo:

- Salvaguardar los activos de la organización.
- Proporcionar información financiera – contable de forma confiable y veras.

#### 1.2.6 Métodos para evaluar el sistema de control interno

##### 1.2.6.1 Método de cuestionario de control interno

“El cuestionario de control interno es una de las prácticas más comunes para la evaluación de control interno de una empresa, ya que resulta muy efectivo si su

utilización se adapta a las a características y procedimientos particulares de la entidad.” (Aguirre Ormachea, 2005, pág. 217)

Los cuestionarios de control interno son una herramienta para la evaluar los controles internos de organización, estos son flexibles de tal modo que el profesional que va a realizar las encuestas, las redacta según las necesidades que vea al momento de evaluar los sistemas de control en la empresa.

El cuestionario control interno es “un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema a investigar” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 171) y evaluación de procedimientos, planes y métodos que la organización mantiene; identificando las fortalezas y debilidades que estos controles.

El auditor debe identificar los puntos débiles de la organización, para formular previamente los cuestionarios de control interno y adicionalmente ir adaptando según las necesidades que se presenten en el trabajo y esto permita una evaluación eficiente de los sistemas de control en la organización.

Un cuestionario de control interno tiene tres pasos claves que ayudaran a una investigación eficiente:

1. Definir los objetivos: Se debe identificar cual es objetivo principal del cuestionario de control interno, ya que este marca las pautas para alcanzar lo que estamos necesitando; independientemente del área o ciclo.
2. Seleccionar e identificar cada sección de preguntas con sus objetivos: Se debe definir los objetivos y preguntas relacionadas, a fin de concretar los errores que puedan existir.
3. Evaluar si los controles utilizados están o no cumpliéndose.

Tabla 2. Ejemplo de cuestionario de control interno

PERIODO ANALIZADO: 1/1/XX – 31/12/XX CICLO/ÁREA: Departamento de Producción			
OBJETIVO: Identificar si existe controles al momento de adquirir la materia prima	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Se realiza presupuestos para cada orden de producción?	X		
¿Se pide a los proveedores proformas de los productos?	X		
¿Se compara proformas de diferentes proveedores?		X	
¿Se realizan las compras en base a un pedido autorizado por persona responsable?	X		
¿La materia prima llega justo a tiempo?		X	
¿Se realiza un control de la calidad de la materia prima que ingresa?		X	
OBJETIVO: Manejo de desechos y tiempo ocioso			
¿Se cuenta con un plan para minimizar los desechos?	X		
¿Se da capacitaciones al personal, en la utilización correcta de la materia prima?		X	
¿Existe un alto índice de unidades defectuosas?	X		
¿Se revisa si existen tiempos ociosos?		X	
¿Se apagan siempre las máquinas de coser después de su uso?	X		
¿Cuentan con un generador de energía propio para que la producción no se vea afectada?		X	

Fuente: (Aguirre Ormachea, 2005, pág. 218) ; adaptado por: Karina Encalada

### 1.2.6.2 Método narrativo

El método narrativo describe “los procedimientos más importantes y la áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 161); y en el control interno y en los diferentes procedimientos que la empresa utiliza.

Las narrativas se basan directamente en la descripción de control interno y las actividades que se desempeñan los empleados en el área o ciclo contable, realizando un recorrido desde que se inicia las actividades hasta su culminación.

Este método puede ser “aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el trabajo de evolución tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determina el alcance del examen” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 161); las narrativas se pondrá énfasis en los documentos que realizan, autorizan y supervisan, ayudando de esta manera a determinar los controles existentes.

Las narrativas tienen como objetivo detectar y detallar los procesos en cada área por medio de:

- Procedimientos y criterios de los empleados en los diferentes departamentos.
- Identificar los controles existentes.
- Análisis de procedimientos.
- Obtener debilidades y fortalezas en los controles.

La presentación de las narrativas de control interno se realiza mediante un memorándum, confeccionado por todos los procesos que realizan los encargados del control interno desde su inicio hasta su culminación en la organización.

Modelo de narrativa o memorando de control interno

Compañía X

Periodo terminado en Abril 3/2013

Procedimientos para la evaluación del control interno en el departamento de producción.

Sistema de memorando o descriptivo

- La secretaria de la empresa realiza la nota de pedido a los clientes, la cual envía al encargado de bodega, él se encarga de enviar las notas de pedido al jefe del departamento de corte y el cual elabora de la Orden de Producción, para él envió de la materia prima.
- La costurera recibe la materia prima de acuerdo a la orden de requisición y firma la recepción que es enviado por el señor encargado, el cual envía la materia prima a la costurera para que realice los trazos de los moldes.
- La costurera envía los moldes de la materia prima para que realice los cortes, continuamente se envía para que cosa.
- Las prendas cocidas se envían para que realice el estampado y luego para que realice el bordado correspondiente de la prenda; continuamente se envía a otra costurera para el remate de hilos y que pongan las etiquetas correspondientes; luego va al control de calidad y envió de la mercadería terminada.

Redactado por: Karina Encalada

#### 1.2.6.3 Método gráfico

Los flujogramas “es la representación gráfica del flujo de transacciones en el que se muestra el diseño de la organización y de los sistemas administrativos, a modo de diagrama, con el fin de entender y constatar todos el proceso de documentos que se generan y los departamentos y empleados implicados en el mismo” (Aguirre Ormachea, 2005, pág. 215)


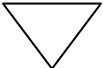
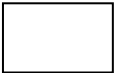
El método gráfico tiene como objetivo la representación de las actividades mediante el uso de símbolos o gráficos, estableciendo una secuencia cronológica de los

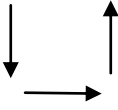
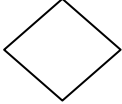


procesos, dichas figuras geométricas simbolizan documentos, archivos, departamentos, traslados de documentos, entre otros símbolos estándares. Por medio de estas figuras se revela el flujo de las operaciones, en donde se puede determinar los procesos que no generan valor a la organización o ineficientes, los mismos figuran como debilidad del Sistema de Control interno.

Tiene como ventajas:

- Mostrar mediante gráficos, todos los procedimientos que realizan los empleados de la organización, en cada departamento o área específica.
- “Esquematación de toda la documentación que se tiene presente en los sistemas de información administrativa de cada flujo operacional” (Aguirre Ormachea, 2005, pág. 215)
- Identificar todos los controles establecidos y posibles deficiencias en los sistemas de la empresa.
- “Mostrar objetivamente cómo funcionan en la práctica todos los componentes del sistema, facilitando el análisis de su eficiencia” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 177)

Figura 1. Representaciones gráficas

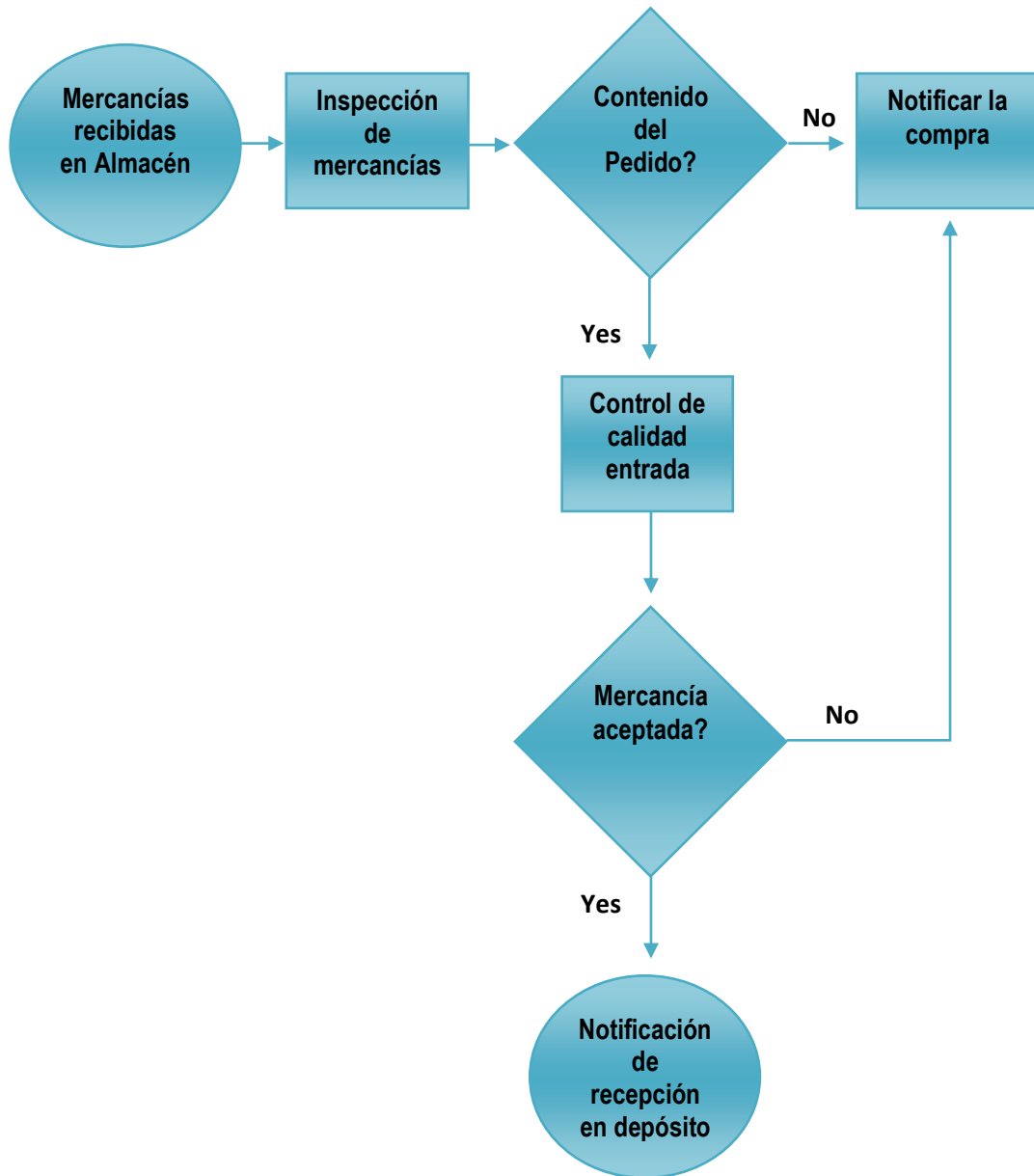
Gráficos	Nombre
	Documento
	Archivo
	Proceso/Operación

Gráficos	Nombre
	Líneas de flujo o comunicación
	Decisión
	Conector
	Multidocumento

Fuente: (Aguirre Ormachea, 2005, pág. 215); (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 186)

Figura 2. Ejemplo de flujograma

Flujograma de Recepción de Mercadería



Fuente:(Fundación SIIGO, 2012)



#### 1.2.6.4 Combinación de métodos

A menudo es conveniente la combinación de los tres métodos descritos anteriormente, debido a que abarca de manera completa todos los procesos de la organización evitando confusiones y ampliando todo los niveles de la empresa.

En muchas ocasiones los auditores utilizan varias técnicas para determinar los procesos y controles internos respectivos en la organización; el método de cuestionario ayuda al planteamiento de preguntas estratégicas dirigidas a los empleados en cada departamento, y realizar narrativas para la descripción de los procesos y en muchos casos no es suficiente sino el auditor debe utilizar el método gráfico para mediante flujogramas ir desarrollando los diferentes procesos en las áreas.

### 1.3 Generalidades sobre el fraude

#### 1.3.1 Concepto de fraude

El término fraude se refiere al “acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal” (International Auditing Practices Committee, 2002, pág. 5).

El fraude implica acciones dolosas en perjuicio a una persona o a la organización, la cual se caracteriza por abuso de confianza, abuso de autoridad, malversación de la información, falsedad, trucos, encubrimientos, omisiones, entre otras características mal intencionadas, con la finalidad de obtener un lucro. Estas “irregularidades pueden cometerse por cualquier funcionario de una organización, como también llegar al resultado mediante una acción independiente” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 271); no requieren amenazas o de violencia física, sino de capacidad e inteligencia para cometer fraudes en la organización.

“La medición de la extensión del fraude y la corrupción es inherente difícil dado que de manera deliberada son ocultados por quienes los cometen y raramente son rastreados por los sistemas corporativos” (Bishop & Hydoski, 2010, pág. 22); en el ámbito legal el fraude es considerado como un acto ilícito o conducta delictiva, la misma que debe ser sancionada por las leyes de cada país.

Algunos ejemplos de fraudes son los siguientes:

- Alteración de registros o documentos.
- Falsificaciones de firmas.
- Compras excesivas
- Eliminación y omisión de registros contables.
- Malversación de activos.
- Mala aplicación de políticas.
- Fraude fiscal.

### 1.3.2 Clasificación del fraude

#### 1.3.2.1 Fraude corporativo

Este tipo de fraude, lo denominan como crimen de cuello Blanco” puesto que lo realiza la administración en complicidad con la alta gerencia, para distorsionar la información vertida en los estados financieros, con la finalidad de causar perjuicios a los usuarios.

Este fraude es “cometido por altos funcionarios de una organización corporativa para perjudicar a los usuarios de estados financieros, como prestamistas, inversionistas, accionistas, estado, sociedad, etc.,” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 53); se refiere a las omisiones intencionadas de la organización con el propósito de engañar a los usuarios, con emisiones erróneas de “estados financieros mediante el registro irreal de activos corrientes o registros excesivo de ingreso, con el objetivo de presentar falsos beneficios y sobre agrandar los beneficios a favor de los accionistas de una empresa” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 52); es decir estos informes financieros no reflejan con exactitud la realidad económica de la organización.

En la mayoría de casos se realiza errores intencionales en las cantidades, es decir pueden incrementar sus activos e ingresos, disminuir sus pasivos y gastos y por ultimo incrementar su patrimonio para dar una imagen de una organización sólida y con excelentes márgenes de utilidad.

Este tipo de fraudes provocan daños materiales que se evalúan en cantidades importantes de dinero, y en muchos casos es realizada por “la necesidad de crecer y ganar nuevos mercados, ha llevado a algunas empresas a reducir erróneamente los gastos. Lanzan nuevos productos sin tener buenos procedimientos operativos, ni contar con una buena formación para los empleados que van a vender, administrar y procesar esos productos” (United States Interamerican Community Affairs, 2013); a su vez acarrear consecuencias desastrosas para la organización como es el deterioro de la imagen, pérdida de clientes, negocios e inversores, entre otras consecuencias. Por lo tanto la dirección debe tomar medidas cautelares dentro del Sistema de Control Interno, para evitar posibles fraudes corporativos. Tomando también en consideración acciones o planes para recuperar dinero, si el fraude fue consumado.

Ejemplos de fraude corporativo:

- Emisión errónea de Estados Financieros.
- “Faltantes; puede resultar de la reducción de un activo o del incremento de un pasivo, y si no se le establece mediante su asiento, los activos pueden exonerarse o los pasivos estar disminuidos en los estados financieros.” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 269)
- Incremento o disminución de activos o pasivos sin debidas justificaciones.
- Manipulación de las cuentas del Estado de Resultado, para incrementar los gastos y disminuir los ingresos, para evadir el pago de utilidades a los empleados.
- Incremento a los ingresos en el Estado de Resultados, para reflejar solvencia no existencial.
- “Alteración de los estados financieros produciendo un aumento temporario de la cotización de las acciones, pero al mismo tiempo representan mayores ingresos para los gerentes” (Cano, 2011, pág. 233), algo que esta fuera de la realidad de la empresa.

- Excesiva rotación del personal de la empresa, para evadir el aseguramiento al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- “Actividades entre partes relacionadas constituye una situación en donde la una parte recibe de la otra relacionada algún beneficio que no se obtendría en una transacción de negocios normal y justa” (The Institute of Internal Auditors - IIA, 2009, pág. 11)
- Incremento los gastos para disminuir las utilidades, y evadir el pago a empleados.
- Evasión de impuestos generados por las empresas.

#### 1.3.2.2 Fraude fiscal

Esta clase de fraude es cometido contra los organismos de control fiscal, a lo que se refiere en la evasión de impuestos o cualquier irregularidad que tenga que ver como el beneficio ilícito y no declarado prescrito en la Ley de cada país.

El comercio informal, es una de las principales formas de evasión de impuestos, ya que las personas naturales no asumen la responsabilidad de legalizar sus actividades económicas con la obtención de Registro Único de Contribuyentes (RUC), ni la obtención de Patente Municipal, por lo tanto no emiten ni notas de ventas ni mucho menos facturas.

La evasión de impuestos es considerada como los delitos fiscales, que en uso de sus facultades físicas y mentales, las empresas y personas naturales realizan actos ilícitos de evasiones de impuestos; cuando los organismos de control detectan estos fraudes fiscales suelen ser muy costosas ya que implica el pago de multas y pago de valores no declarados, y en algunos extremos tener sanciones penales.

Ejemplos de fraude fiscal:

- Creación de sucursales o subsidiarias sin permisos respectivos.
- “Subfacturación de exportaciones o importaciones para evadir impuestos arancelarios, ocultamiento de obligaciones tributarias, etc.” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 62)

- Incremento patrimonial de personas naturales y jurídicas sin sus debidas justificaciones.
- Empezar negocios informales, sin seguir los parámetros del SRI e evadiendo impuestos.
- No emitir facturas ni notas de ventas.
- Incremento de gastos deducibles para disminuir el Impuesto a la Renta.
- Las empresas que realicen compras ilícitas sin facturas respectivas.
- Contrabando.
- Enriquecimiento ilícito.
- Transacciones a paraísos fiscales.
- Lavado de Activos.

### 1.3.2.3 Fraude de empleados públicos

Esta clase de fraude está dirigido a los empleados que laboran en el sector público, este es un “delito por la sustracción indebida o abuso de confianza de bienes o recursos del Estado, perpetrados por quien o quienes tienen a su cargo la administración, manejo o custodia de aquellos bienes o pertenencias.” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 56); Que por medio del abuso de confianza sustraen bienes o desvían fondos para beneficio propio de cada empleado o en conjugación de terceros.

Ejemplos de fraude de empleados públicos:

- Desviación de fondos.
- Creación partidas presupuestarias falsas, para la desviación de fondos del presupuesto general.
- Falsificación de documentos que sustenten la compra de un bien o el pago de algún servicio no realizado en el Estado.
- Compras excedentes a lo necesario de cada ministerio.
- Alianzas con proveedores, mediante un incentivo económico.
- “Dignatarios, funcionarios de administraciones judiciales o fiscalías con poder de decisión, en áreas específicas o en otros niveles jerárquicos importantes, en los que se tengan una relación particular, familiar o de negocios con la misma

entidad o empresa, con fines de beneficiarse o beneficiar a otros en perjuicio de un organismo o corporación, contra la transparencia, la competitividad o atentatoria a los interés de la sociedad o al ente a cual se pertenece.” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 61)

- Alianzas entre empresas públicas y privadas, en la fijación de precios en el mercado o en las subastas públicas, con el objetivo de beneficiarse de lo ajeno.
- Utilización de bienes del sector público, sin pedir autorización respectiva. Ejemplo, utilización de un vehículo del Estado, para realizar trámites particulares.
- Funcionarios del sector públicos, colocar precios determinados para el cobro de algún servicio, tomando en cuenta que es gratuito.
- Ineficiencia en la prestación de servicios. Ejemplo: demora en trámites.

#### 1.3.2.4 Fraude interno

Esta clase de fraude es realizado por el personal de la empresa ya que “por una serie de razones éticas y morales, decide que es más fácil ganar dinero de otra forma, ya sea en colaboración del crimen organizado o por su propia iniciativa” (United States Interamerican Community Affairs, 2013); los empleados son conocedores de todas las fortalezas y debilidades de la organización y sus controles internos; y saben la forma de realizar el fraude y ganar dinero a costa de lo que sea, en la actualidad el empleado no necesita de mucho tiempo para cometer el fraude en la organización.

Este tipo de Fraude, se caracteriza por la malversación de los activos, el mismo que es realizado por uno o varios empleados, utilizando o apropiándose indebidamente de los recursos o activos de la organización con propósito personales, causando así perjuicios a la entidad, a la vez presentado información financiera distorsionada.

Ejemplos de fraude interno:

- Manipulación de asientos contables
- No realizar asientos contables por venta del bien o del servicio
- Eliminación de facturas, comprobantes, notas de ventas
- Preparar asientos falsos

- Empleados, “en razón de su cargo, se entera de un documento o información confidencial, de un secreto industria, de la confidencialidad de una negociación, de cuantías bancarias, de depósitos financieros, etc.” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 71); lo cual venden esta información a otra empresa, con el objetivo de obtener lucro a costa de información confidencial de la organización que labora.
- Realizar pagos ficticios a proveedores, sin recibir ningún bien o servicio.
- “Malversación de activos que involucra el robo de efectivo o activos (suministros, inventarios, equipos e infamación)” (The Institute of Intenal Auditors - IIA, 2009, pág. 11)
- Pago de horas extras no realizadas por los empleados, pero se refleja en el rol de pagos y son canceladas.
- Presentación de informes de gastos fraudulentos, emitidos por empleados que hayan salido de viaje por algún negocio y pidan reembolsos de alimentos, transporte, hotelería, etc., y sea inexistentes o sobre valuados.
- Desviación de dinero a cuenta personal del empleado.

#### 1.3.2.5 Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

La Resolución No. JB-2010-1767 promulgada por la (Superintendencia de Bancos y seguros del Ecuador, 2010), en su sección I.-Glosario de términos, define al Financiamiento del Terrorismo en el artículo 1.21 como: “Actividad por la cual cualquier persona deliberadamente provea o recolecte fondos por el medio que fuere, directa o indirectamente, con la intención ilícita de que se utilicen o a sabiendas que serán utilizados, en todo o en parte para cometer un acto o actos de terrorismo, por una organización terrorista o por un terrorista.”

Por otra parte en el Artículo 1.24 de la resolución antes mencionada define al Lavado de Activos como: “Es el mecanismo a través del cual se oculta el verdadero origen de dineros provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera, para introducirlos como legítimos dentro del sistema económico de un país.”

El lavado de activos y el financiamiento del terrorismo pueden utilizar los mismos canales para movilizar el dinero o los activos, como son: el sistema financiero, sistemas de comercio, y movimiento físico de dinero. Así también el sistema de ocultación de los recursos es semejante en el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

Se debe destacar que, el lavado de activos proviene únicamente de actividades ilícitas, cuyo interés se enfatiza en la legalización de los recursos mal habidos, para lo cual involucran a empresas legalmente constituidas, las mismas que son conocidas como de pantalla. Por otro lado el financiamiento del terrorismo proviene tanto de actividades ilícitas como de actividades lícitas, su principal objetivo es sustentar a la organización o grupo terrorista.

El Ecuador también ha tomado acciones para reprimir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así es como en octubre del 2005 se promulga la “Ley para reprimir el lavado de activos”, la cual ha sido reformada en diciembre del 2010 bajo la denominación “Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos”, que acompañada del marco jurídico penal cumple con las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), y la OEA.

Así también mencionada ley dispone que la Unidad de Análisis Financiero (UAF), es el órgano competente para receptor toda clase de información y reportes relacionados con los delitos del lavado de activos y el financiamiento de delitos, así también es competencia de la UAF la elaboración de programas y ejecución de acciones para detectar, operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, con la finalidad de promover, de ser el caso, su sanción y recuperar sus recursos (Unidad de Análisis Financiero, Registro Oficial 127, 2010)

### 1.3.3 Recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera)

"El Grupo de Acción Financiera (GAFI), es un organismo intergubernamental creado en 1989 por los Ministros de los miembros de sus jurisdicciones. El cometido del GAFI es establecer normas y promover la aplicación efectiva de las medidas legales,



reglamento y operativas para combatir el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación y otras amenazas relacionadas con la integridad del sistema financiero internacional." (Normas Internacionales contra el blanqueo de capitales, financiación del Terrorismo y la Proliferación, 2014)

El grupo GAFI, estableció y promovió recomendaciones para la prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, entre otras actividades ilícitas. Tiene como objetivo principal cuidar al sistema financiero y que todo el dinero que se maneje sea lícito.

Las recomendaciones del GAFI, estable medidas internacionales que los países deben adoptar según sea el caso ya que los países poseen diversos marcos legales, jurídicos y administrativos, lo cual no todos pueden adoptar medidas para contrarrestar amenazas contra actividades ilícitas.

Entre las principales recomendaciones del GAFI, se encuentran las siguientes:

Recomendación 1. Evaluación de riesgos y aplicación de un enfoque basado en el riesgo.

Los países deben tomar medidas suficientes y competentes para la prevención y detección de posible riesgo del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo que puede existir.

Bajo esta base, los países aplicaran un enfoque basado en riesgos, para prevenir y debilitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; este enfoque debe ser eficiente para la asignación de recursos contra la lucha del terrorismo y blanqueo de capitales. Al momento que los países detectan riesgos de alto y bajo nivel deben asegurarse de tener las medidas suficientes y competentes para contra restar todos estos problemas.

Los países deben exigir a las instituciones financieras y no financieras, negocios y profesiones designadas para identificar, evaluar medidas eficientes para disminuir el riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

#### Recomendación 18. Controles internos y las sucursales y filiales en el extranjero

Las instituciones financieras nacionales y sus filiales en el extranjero están en la obligación de poner en práctica controles contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; incluyendo políticas y procedimientos para compartir dentro del grupo y asegurarse que se estén cumpliendo con las recomendaciones del GAFI.

#### Recomendación 20. Comunicación de operaciones sospechosas

Las instituciones financieras están con el deber de informar de sospechas o si tiene razones para sospechar que los fondos son productos de actividades ilícitas, debe exigir por la ley, que se les informe rápido por sus sospechas a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).

#### Recomendación 32. Transporte de efectivo

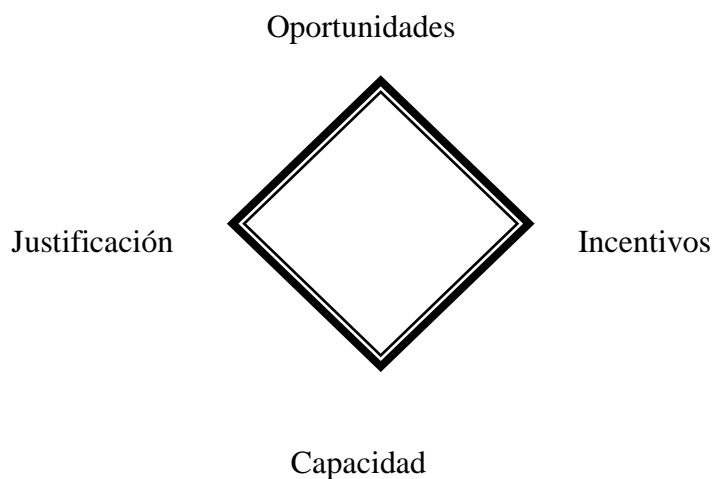
Los países deben tener controles para detectar el transporte físico transfronterizo de efectivo, documentos negociables; del mismo modo garantizar que sus autoridades están en plena facultad legal para detener, controlar y de ser su caso retener el efectivo o documentos negociables, que estén en sospecha a ser fuente de blanqueo de capital, financiación del terrorismo u otro delito.

Los países deben asegurar sanciones efectivas, que apliquen a las personas que realizan falsa declaraciones; en los casos en que el efectivo o documentos negociables al portador estén relacionados directa e indirectamente con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

### 1.3.4 Elementos del fraude

Los elementos que componen el fraude son los siguientes:

Figura 3. Elementos del fraude



Elaborado por: Karina Encalada

#### Oportunidades

La oportunidad “es todo aquello que los perpetradores del fraude perciben que existe un entorno favorable para cometer los actos dolosos pretendidos,” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 53); y la organización tiene una o varias debilidades dentro del sistema de control interno, que lleva a la ocurrencia del fraude.

Las oportunidades de cometer actos fraudulentos está relacionado con el “nivel de poder con que cuenta un individuo para actuar de una forma determinada, eventualmente fuera de un procedimiento establecido o en contradicción con un comportamiento ético exigible” (Cano, 2011, pág. 30), a mayor confianza y acceso a información, lleva que los empleados a realizar actos de corrupción dentro de la organización.

Por ejemplo: No se realizar arqueos sorpresivos de fondos, por los cual el custodio puede usar los fondos para su conveniencia.

#### Incentivos

“Es la necesidad o pretexto para cometer el fraude, que es la principal causa o razón de su ocurrencia” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 53); de una persona o conjunto de empleados que estén en una situación financiera deteriorada por lo cual, surge la necesidad de sustraerse algo material o financiero, para obtener mayores ingresos.

También estos empleados pueden tener presión por terceras personas, para realizar el fraude; la falta de incentivos o las bajas remuneraciones en la empresa puede ser un factor, que les conllevan a los individuos a cometer acciones de fraudulentas.

Por ejemplo: La acción de poseer más y más dinero de forma ilegal y sin esfuerzo, lleva a los empleados a comer fraudes.

#### Justificación

La desesperación por alcanzar algo material, por parte del personal de la organización lleva a justificar el acometimiento de actos ilícitos, dentro de la misma.

Es la acción de “pasarse de listo para planear y cometer un fraude tratando de convencerse a sí mismo y a los demás, al ser descubierto, pretender de que existen razones que le justifiquen su comportamientos.” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 53), y la sustracción de bienes de la organización.

Muchos empleados realizan el argumento si todos lo hacen ¿por qué yo no? justificando las razones del porque realizan actos dolosos en la organización, ya que piensan que todo está correcto.

Por ejemplo: Puede existir la posibilidad de que un empleado con sueldo bajo, sienta la necesidad de obtener más lucro, sin mayor sacrificio y tome la decisión de hurtar dentro de la empresa.

## Capacidad

El defraudador debe tener la capacidad física y emocional para cometer actos ilícitos en la organización, sin esto es muy incierto que los cometa.

En muchos casos los empleados que “están metidos en un fraude, en la gran mayoría de los casos, siempre incurre en este tipo de actitudes:

- Concentración de funciones
- Imprescindibilidad
- Disponibilidad en la resolución de problemas
- Nunca toma vacaciones
- Inestabilidad financiera
- Cambios en un hábito de consumo y nivel de vida” (Estupinán Gaitán, Control Interno y Fraudes, 2002, pág. 384)

Un empleado que no tenga bien fundamentado sus valores éticos, es muy común que realice fraudes internos o externos en la organización, es una forma fácil de obtener un lucro sin mayor sacrificio y esfuerzo.

Por ejemplo: Un empleado tiene accesos a toda la información interna de la empresa y necesita dinero para la entrada de la compra de un vehículo, para lo cual no realiza el registro de una transacción y elimina las facturas y sustrae el dinero.

### 1.3.5 El fraude y su relación con el control interno

La relación que tiene el fraude con el control interno es directa, puesto que se necesita la implementación de un buen control interno para mitigar los fraudes.

Todas las organizaciones están expuestas o pueden ser víctimas de algún tipo de fraudes, para lo cual se deberían tomar medidas cautelares, para que reduzca la probabilidad de ocurrencia de fraudes.

El Sistema de Control Interno es la principal herramienta para prevención y detección de fraudes, de ahí radica la importancia que da la administración en la

creación de un buen gobierno corporativo, en el cual sean partícipes todos los miembros de la organización en el proceso de supervisión y monitoreo.

El Sistema de Control Interno contribuye de manera muy significativa en la detección y evaluación de riesgos. Mencionada contribución se compone de un conjunto de procedimientos que llevados a cabo de forma armonizada minimizan el riesgo de fraude, y son los siguientes:

1. Prevención, de actos fraudulentos, sin dar oportunidad de hacerlos,
2. Disuadiendo, al potencial defraudador, que existe un control que puede ponerlo al descubierto, y
3. Detectando, oportunamente el fraude e identificando al defraudador

#### 1.3.6 Controles preventivos para evitar el fraude

Los socios, accionistas y los miembros encargados del gobierno corporativo deben tomar acciones para proteger a la organización de los fraudes, con medidas de prevención, disuasión y detección oportuna.

A continuación se enlista algunos puntos de control interno, que se deben tener en cuenta para la prevención de fraudes y son los siguientes:

- Segregación de funciones del personal encargado del manejo de efectivo como puede ser: cobro de cartera, desembolsos bancarios, manejo de fondos rotativos, emisión de cheque y conciliaciones bancarias.
- Revisión de los extractos bancarios por parte de la alta gerencia, con el fin de identificar transacciones inusuales que no resulten habituales del curso del negocio. Del mismo modo revisar los micro-film de los cheques girados con el fin de identificar, posibles adulteraciones de cheques y falsificación de firmas
- En los procesos de contratación de empleados, investigar exhaustivamente los antecedentes de los mismos.
- Establecer una política de manejo de eventos de fraude.

- “En el Art.69 del Código Laboral ecuatoriano establece el derecho anual que tienen los trabajadores para gozar de 15 días de descanso” (Granizo Gavidia, 2011); en el mencionado periodo se puede revisar los libros de trabajo del empleado, para identificar posibles indicios de fraude.
- Monitorear constantemente las actividades realizadas por cada empleado.
- Los empleados que se sienten correspondidos, motivados, y adecuadamente remunerados son menos propensos a consumir fraudes en cambio los empleados que se sienten inconformes con sus trabajos y no tienen incentivos se encuentran más propensos a realizar fraudes o delitos.
- La dirección puede obtener información valiosa de posibles fraudes, cuando entrevista a los empleados de forma tranquila sin intimidaciones.
- Limitar el uso de transacciones en el sistema contable (acceso solo para el personal autorizado), proteger con claves de acceso las consultas de movimientos de cuentas, saldos de clientes y saldos de proveedores entre otras transacciones que sean delicadas.
- Mejora continua del Sistema de Control Interno

### 1.3.7 Monitoreo continuo de los controles

El monitoreo es indispensable y prioritario para valorar la calidad del desempeño del Sistema de Control Interno de manera continua, el mismo que asegura que todos los procesos del control interno, continúen funcionando de manera adecuada. A la vez está dirigido a estudiar y verificar los procesos de control, logrando una comprensión adecuado de las operaciones de la organización y de esta manera verifica si el sistema de control opera de acuerdo a su diseño original, a la vez este monitoreo es necesario para:

- Comprobar la adecuada salvaguarda de los activos de la organización.
- Para la actualización de procesos, los mismos que pueden estar caducos.

### 1.3.8 Indicadores de fraude

El auditor debe estar atento a los indicadores de fraude, también conocidos como “banderas rojas”, e investigar las situaciones que pueden derivar en un fraude potencial, del mismo modo debe investigar o identificar las debilidades de control que pueden permitir la ocurrencia de fraudes. A continuación se detalla algunos indicadores de riesgo:

#### Ausencia de control por falta de interés

El rol fundamental que debe cumplir la dirección es la prevención y detección del fraude, a su vez tiene la responsabilidad y obligación de contribuir al diseño e implantación de controles internos que permitan la gestión de riesgos de fraude.

#### Controles internos deficientes

Las deficiencias del control interno son muy graves puesto que contribuyen y permiten el fraude, como por ejemplo: cuando no se limita el acceso a los activos, no existe una adecuada segregación de funciones, no existe responsabilidad en el registro de las transacciones, etc.

#### Anomalías contables

Es la presentación de la información financiera errada, como por ejemplo: la presentación de estados Financieros adulterados, es decir la información presentada es modificada deliberadamente, o a su vez la presentación de la información financiera no es razonable debido a errores involuntarios.

#### Debilidades en el control interno

La debilidad del control interno es un factor importante para que se perpetre el fraude, por ello se debe realizar evaluaciones para determinar el nivel de confianza del control interno, puesto que de esto depende la efectividad de las operaciones, la salvaguarda de los activos y el logro de los objetivos organizacionales.



### Estilos de vida extravagantes

El querer tener un mejor estilo de vida que supera sus propios recursos, hace que los empleados comenten fraudes, esto se da por los siguientes motivos: presiones financieras, gastos excesivos, presiones por terceros, entre otros motivos.

### Comportamientos inusuales

Se refiere al comportamiento que presentan los empleados cuando han cometido algún fraude, estos comportamientos frecuentemente presentan las siguientes actitudes: ansiedad, desinterés, quejas y aparentan no estar preocupados.

### Costos muy lejos de los planeados

En algunas organizaciones los fraudes son realizados por sus directivos, que abusando de su autoridad, realizan gastos excesivos, los mismos que no se ajustan a lo presupuestado, en muchas ocasiones los gastos realizados no son propios de la organización, sino de sus directivos.

### Inexistencia de auditoría interna.

La auditoría interna desarrolla un papel importante dentro de la organización, puesto que está encargada de asesorar, prevenir y corregir deficiencias del control interno.

### Falta de controles internos.

La falta de controles internos se da cuando la dirección no destaca la importancia de tener una estructura de control interno sólida. La falta de controles es uno de los factores que impulsan a cometer irregularidades o actividades ilícitas, pues se piensa que no existe la posibilidad de ser descubierto.

### Falta de compromiso por parte de la dirección.

En muchas organizaciones, los directivos no están conscientes de los riesgos que pueden afectar a la organización, por ello demuestran desinterés en el diseño e implementación de un sistema de control interno.

## 1.3.9 Formas comunes de fraude

A continuación se presenta en detalle las formas más comunes de fraudes:

Tabla 3. Formas comunes de fraude

Formas de Fraudes	Efecto	Control
Sustracción de mercadería, herramientas, y suministros.	Inventarios irreales, producto de la sustracción, lo cual implica que no se realicen abastecimientos de inventarios y suministros oportunamente.	Asegurarse de que se lleven a cabo inventarios físicos constantes y verificar que las diferencias sean objeto de ajustes con la debida documentación de soporte.
Sustracción de activos fijos de la organización.	La pérdida de activos fijos es un factor importante, porque puede acarrear consecuencias graves a la organización, puesto que se deja de contar con equipos necesarios para cumplir con los objetivos.	Verificar que el modulo de activos fijos cuente con claves de acceso que impidan el ingreso a personal no autorizado, para que no distorsionen la información y puedan tener un adecuado control del estado, ubicación, costo, depreciación, entre otras características que identifican a cada activo. Así como también se debe realizar constataciones físicas periódicas de los activos.
Sustracción de cantidades de fondos de efectivo.	Al presentar una imagen de liquidez por la presunción de valores que ingresaron, se pueden incurrir en gastos superiores a los que realmente se pueden solventar, los que ocasionaría un retraso en pagos a proveedores.	Se debe realizar arquezos de caja sorprendivos y rutinarios, para comprobar la integridad de entradas y salidas del efectivo, así como también la integridad de los registros contables y su adecuada presentación en reportes.
No registrar las ventas de mercancía y quedarse con el efectivo.	Descuadre inventarios entre lo físico y lo contabilizado, generando pérdidas a la organización tanto en inventarios como en efectivo.	Prestar atención a las relaciones que existen entre los vendedores y los clientes, observando el comportamiento del equipo de ventas y el de bodega, así como también cotejar las ventas con sus respectivos documentos.

Formas de Fraudes	Efecto	Control
Jineteo de Cuentas.	La información adulterada no permite tomar decisiones acertadas, las mismas que en el área financiera nos convertiría en infractores fiscales.	Se debe constatar que todos los recursos que ingresan por tesorería tengan su respectivo recibo o respaldo. También se debe verificar que la información corresponda a la efectivamente ingresada. Así mismo se debe verificar la razonabilidad de los pagos.
Venta de Mercadería en buen estado, clasificada como desperdicio.	Inconsistencias en los inventarios, puesto que se vendió la mercadería en buen estado como desperdicio, y a su vez se causó pérdidas económicas puesto que no se vendió exactamente la mercadería catalogada como desperdicio.	Establecer personas responsables para el ingreso y despacho de mercadería, que en ningún caso deberían ser las mismas que tienen a su cargo la facturación de la mercadería. Las autorizaciones deben dejar una constancia documentada que debe ser archivada y sujeta a controles periódicos que verifiquen su coincidencia con el registro de egresos.
Compras excesivas.	Ocasionan falta de liquidez, retención de mercadería y en muchos casos el deterioro de la misma, así como también la pérdida de crédito por la demora en los pagos,	Verificar que quien fije las necesidades de bienes o servicios, no sea quien realice la compra. A su vez revisar las órdenes de pedido del área de compras y nivel de autorización para las cantidades solicitadas.
Empleados Fantasma.	Demora en los pagos a los empleados, gastos de nómina inversamente proporcionales con la productividad y en relación con las utilidades, así como también incremento de beneficios sociales.	Revisar los registros de nómina, las obligaciones laborales, los documentos de soportes y evaluar las inconsistencias detectadas verificando que correspondan a hechos reales.
Abusos con el tiempo extra.	Pago de horas extras innecesarias e incremento en	Implementar manuales de procedimientos que describan

Formas de Fraudes	Efecto	Control
	gastos de beneficios sociales y salarios.	detalladamente las funciones para cada empleado. Verificar que los empleados realicen su trabajo en el tiempo acordado y que presenten informes del trabajo realizado en el tiempo de las horas extras.
Reembolsos de efectivo sin sustento	Al no tener sustentos los reembolsos, no se sabe a ciencia cierta si el individuo realizo correctamente o incorrectamente el reembolso, generando desconfianza y pérdidas económicas.	Se debe constatar que todos los reembolsos se realicen con documentos de sustento, haciendo una revisión de soportes y cruces de información, verificando que las operaciones correspondan a hechos reales y que pertenezcan al objeto de la organización.
Manipulación de Sistemas Informáticos	El efecto es grave puesto que se pierde información valiosa, o a su vez la información puede ser poco confiable.	Realizar auditorías a los sistemas informáticos, encaminadas a determinar que la información no sea manipulada, que cualquier manipulación sea realizada con autorización y supervisión. Por último tener respaldos de las base de datos.
Depósitos incompletos y falsos	Inconsistencias de las conciliaciones bancarias así como también en los saldos de clientes.	Verificar que lo depositado sea exactamente igual a lo recaudado, tanto en importes en efectivo como en cheques. La suma ingresada en el día, debe ser constatada con la papeleta de depósito bancario. También se debe verificar que el comprobante de depósito no esté adulterado, ya sea en importes o fechas.

Elaborado por: Diego Espín

## 1.4 Generalidades sobre el riesgo

### 1.4.1 Concepto de riesgo

“El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal, y en los sistemas internos generando pérdidas” (Cano C. & Lugo C., 2008, pág. 138); es la probabilidad de que ocurra alguna situación inesperada en la organización, ya sea por factores internos o externos.

La alta gerencia debe centrarse en la Administración de Riesgos, para que tomando en cuenta las limitaciones que la organización y de los recursos humanos, físicos y financieros; utilice estrategias para identificar los riesgos que poseen la empresa, de esta manera minimizarlos y que se cumplan los objetos propuestos en la organización y tengan un excelente control interno.

Los riesgos provienen de “las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no, originados específicamente por inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal, por mala calidad de los productos, por exigencias exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, catástrofes, iliquidez, altas tasas de interés, aumento del precio de los proveedores, pérdida de imagen, por inadecuada auditoría externa e interna o por autocontroles no aplicados etc.” (Cano C. & Lugo C., 2008, pág. 138); es decir el ambiente organizacional de la empresa y todos los factores que la conforman.

Muchos de los riesgos, son propios de las organizaciones, por lo cual no se los puede evitarlos ya que forman parte del ambiente organizacional, pero una “prudente administración de riesgos, es aquella que evalúa los eventos referidos al giro del negocio o la misión de un ente público, para optar las medidas conducentes que posibiliten, en forma oportuna, alertar a la alta dirección y neutralizar eventos adversos” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 201); si se pueda minimizar y tomar acciones correctivas para disminuir el impacto y no afecten a los objetivos de la organización.

#### 1.4.2 Valoración del riesgo

La valoración constituye una herramienta útil en la administración de riesgos, ya que ayuda a determinar el grado y el nivel de vulnerabilidad, que está expuesto la organización frente a estos impactos, lo cual ayuda a establecer prioridades y estrategias para disminuir la afectación en la organización

Para valorar el riesgo, se define tres fases:

- Identificación de riesgo

“El proceso de identificación del riesgo requiere que sea permanente e interactivo, integrado al proceso de planeación estratégica de la una organización, evidentemente debe responder a los siguientes interrogantes: qué, cómo y por qué; se pueden originarse hechos que influyen negativamente en la obtención de resultados programados” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 203)

La organización debe administrar los riesgos, de tal manera que logre identificar mediante la planeación estratégica y tratar que toda vulnerabilidad sea disminuida y se tomen medidas pertinentes para que todo control optado por la organización, fusione de correcta manera.

El auditor debe realizar una matriz de riesgos, con el principal objetivo de determinar los posibles riesgos, identificando incumplimientos legales o situaciones desfavorables que se presentan en la organización, de tal manera ver el nivel de vulnerabilidad que presenta la empresa, y las acciones que se van a tomar en cuenta para la disminuir.

- Análisis de riesgo

El objetivo principal del análisis es clasificar los posibles riesgos, proveer de herramientas suficientes y competentes; y establecer parámetros para la identificación de riesgos en la organización.

En esta etapa se debe analizar:

- ✓ La posibilidad de ocurrencia de situaciones desfavorables en la organización, identificación de áreas débiles, posibles irregularidades en el desempeño de empleados, indicios de posibilidad de fraude en la organización.
- ✓ Presentación de “características generales o síntomas de la debilidad de control y disposición al riesgo inherente y potenciales” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 20)
- ✓ Identificación de efectos económicos que tiene la organización, por no prevenirse ni tomar medidas justo a tiempo sobre el riesgo inverso en la organización.

De acuerdo a la probabilidad de ocurrencia de hechos favorables en desfavorables tiene la siguiente connotación:

- “Casi con certeza (% de nivel alto, ponderación = 4)
- Probable (% de nivel medio, ponderación = 3)
- Tolerante (% de nivel menos que medio, ponderación = 2)
- Improbable (% de nivel bajo, ponderación = 1)” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 206)

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Probabilidad

Es la posibilidad de ocurrencia de algún riesgo interno o externo de la organización y que la empresa no posea controles suficientes, que detecten justo a tiempo antes de la materialización de actos dolosos en la organización.

Para realizar el estudio de probabilidad, se la realiza por medio un análisis cuantitativo, especificando las medidas de vulnerabilidad y el nivel de afectación en la organización:

Tabla 4. De probabilidad

NIVEL	DEFINICIÓN
Alta = 5	La amenaza está altamente motivada y es suficientemente capaz de llevarse a cabo.
Media-Alta= 4	La amenaza está fundamentada y es posible.
Media = 3	La amenaza es posible
Media-Baja= 2	La amenaza no posee la suficiente capacidad
Baja = 1	La amenaza no posee la suficiente motivación y capacidad

**Fuente:** (Ferrer, 2006)

- Impacto

“El impacto es un indicador a través del cual se puede saber con antelación qué podría suceder cuando ocurra eventos económicos perjudiciales, a través del cual es posible visualizar lo que probablemente pueda suceder, derivado de aquellos sucesos o amenazas” (Dávalos Arcentales, 2010, pág. 207); se debe enfocar a lo que va a suceder en la organización, tomando en cuenta todos los riesgos que se presenta en la empresa ya sea por, el riesgo inherente o por el riesgo residual.

Se utiliza indicadores de medidas cualitativas del impacto, mediante el establecimiento de las siguientes características y descripciones:

- Alto: La probabilidad de ocurrencia es muy alto
- Medio: La probabilidad se puede dar
- Bajo: La probabilidad es muy baja



Tabla 5. Matriz de probabilidad

IMPACTO

Bajo	Riesgo significativo	Riesgo mayor	Riesgo máximo
Medio	Riesgo menor	Riesgo significativo	Riesgo mayor
Alto	Riesgo menor	Riesgo menor	Riesgo significativo
	Bajo	Medio	Alto

PROBABILIDAD

Fuente: (Ramòn Rodríguez, García Mínguez, & Lamarca Orozco, 2007, pág. 78)

- Determinación del nivel del riesgo

La determinación del nivel del riesgo, es el resultado mediante el análisis del impacto y la probabilidad de riesgo en la organización, analizando el ambiente organizacional, controles, procesos, procedimientos y todo lo que se refiere la empresa en conjunto.

Sea cual sea los niveles de riesgo en la organización todo depende en las “acciones colectivas, cooperada o sindicalizada; la precaución individual o corporativa, las normas comunitarias y en fin tantas otras, entre las cuales se incluye la tecnología como medio de prevención” (Cano C. & Lugo C., 2006, pág. 91); y detección justo a tiempo de posibles riesgos de fraudes en la organización.

Todo riesgo debe ser tomado en cuenta, sin importar si sea de bajo nivel o alto, ya que son vulnerabilidades internas o extras que presentan las organizaciones, toda acción justa a tiempo ayuda a una excelente administración de riesgo, se logre

cumplir con todos los objetivos propuestos en la organización a largo o mediano plazo y que su ambiente organizacional este en buenas condiciones.

#### 1.4.3 Clasificación de los riesgos

A continuación se describe la clasificación de los riesgos en función a los Riesgos Financieros, Riesgo de Información y Riesgos de Auditoría Forense.

##### 1.4.3.1 Riesgo financiero

El riesgo financiero se describe como la posibilidad de que algún evento resulte en consecuencia financiera negativa, afectando el valor económico de las organizaciones, a su vez el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre que presentan los accionistas por los beneficios esperados, asociados a las formas de financiación.

A continuación se presentan los diferentes tipos de riesgos financieros:

- Riesgo de mercado

Hace referencia a las posibles pérdidas en instrumentos financieros entre los cuales se encuentran los de cartera de negociación y los de cartera de inversión, debido al cambio desfavorable producido por el riesgo de interés, riesgo de precio y riesgo de tipo de cambio.

Riesgo de interés: se refiere a los cambios producidos por las tasas de interés.

Riesgo de precio: hace referencia a la variación del precio del instrumento financiero en el mercado.

Riesgo de tipo de cambio: hace referencia a los diferentes tipos de cambio de moneda.

Ejemplo: una organización está realizando una compra en el extranjero, pero repentinamente la moneda con la cual se está realizando la transacción sube de valor, ocasionando un encarecimiento de la compra realizada.

- **Riesgo de crédito**

Es la probabilidad de que una de las partes no cumplan con lo acordado en el contrato, accionando pérdidas para el acreedor.

Ejemplo: cuando una organización obtiene un préstamo de una institución financiera, acordando pagar en doce cuotas mensuales, el riesgo financiero se presenta cuando la organización no cumple con los pagos acordados cada mes.

- **Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez es la posibilidad que no se cuente con los fondos necesarios para cumplir con las obligaciones, ocasionando pérdidas.

Ejemplo: Cuando no se realiza una adecuada gestión de cobro de cartera, teniendo retrasos en los cobros, perjudicando la liquidez de la organización, la misma que no puede asumir sus obligaciones a corto plazo.

- **Riesgo de endeudamiento**

Se refiere al no contar con los recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones, manteniendo niveles de liquidez inadecuados.

Ejemplo: cuando se presenta una iliquidez en la organización, esto se da por la negligencia presentada en la el área de cobranza manteniendo altos niveles de cartera vencida, a su vez esto repercute directamente en el pago de obligaciones puesto que no se cuenta con el dinero suficiente para cubrir dichas obligaciones.

- **Riesgo operacional**

El riesgo operacional es la probabilidad de pérdidas financieras, debido a las deficiencias en los procesos ya sea por errores humanos, controles internos defectuosos, falla en los sistemas de información, errores administrativos.

Ejemplo: los fraudes ocurridos por errores intencionales en la falsificación de la información.

- Riesgo legal

El riesgo legal es la posibilidad de pérdidas económicas debido a errores en la formulación de contratos e incumplimiento de los mismos, así como también se puede producir por los cambios legales o cambios en las normas aplicables en cada país.

Ejemplo: En la firma de un contrato de construcción, existe la posibilidad de que la constructora no cumpla con las especificaciones técnicas del contrato, lo que ocasionaría que se procedan a ejecutar las garantías por incumplimiento del contrato.

- Riesgo transaccional

Este tipo de riesgo está asociado con las transacciones realizadas ya sea por importaciones, exportaciones y por el capital de trabajo extranjero.

Ejemplo: cuando se realiza compras en el exterior, es posible que la mercadería llegue defectuosa, que no llegue en tiempo adecuado o que a su vez no llegue.

#### 1.4.3.2 Riesgo de información

“La mayoría de los fraudes requieren que el responsable oculte las pruebas de su acto, falseando o eliminando alguna información. La evaluación de los riesgos que afectan al sistema contable de la empresa (y a su sistema de información, en sentido amplio) forma parte fundamental de la evaluación de riesgos, dada la importancia de dicho sistema en garantizar la efectividad de las medidas tomadas para controlar los riesgos operativos.” (Cano, 2011, pág. 67)

#### 1.4.3.3 Riesgo de auditoría forense

El riesgo de auditoría forense es la incertidumbre de no detectar irregularidades presentadas en los estados financieros o en las áreas investigadas, el riesgo de auditoría se clasifica en:

Riesgo inherente: es la probabilidad de que ocurran irregularidades en la presentación de la información financiera, administrativa y operativa. Debido a la ausencia o la mala aplicación de los controles internos de la organización.

Ejemplo: se realizan las conciliaciones bancarias mensualmente, pero existe la posibilidad que no haya controles diarios de movimientos bancarios causando inconsistencias en la contabilidad y pérdidas financieras.

Riesgo de control: hace referencia a la posibilidad de que los controles establecidos por la organización, incluyendo los procedimientos de control de los auditores, sean deficientes y no puedan detectar las irregularidades de manera oportuna. Ejemplo: en el rubro de cuentas por cobrar, una organización con deficiencias en el sistema de verificación de créditos, puede presentar un nivel de riesgo de control alto, exponiendo a que las cuentas por cobrar puedan ser consideradas incobrables.

Riesgo de detección: Es la probabilidad de que los programas de auditoría aplicados no puedan detectar los errores o indicios de fraude.

Ejemplo: errores al tomar una muestra de los saldos de proveedores, disertando conclusiones equivocadas en cuanto a la validez de la integridad y exactitud de las cuentas por pagar.

## CAPÍTULO II

### CONTEXTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE E INVESTIGACIÓN REFERENCIAL

#### 2.1 Antecedentes de las agencias de viaje

“El desarrollo tecnológico que se produjo a raíz de la llamada revolución industrial cambio por completo el estado de las cosas y tanto la aparición del ferrocarril (1830), como de la navegación a vapor transformaron el concepto de viajar. Surge, a partir de entonces, lo que se ha dado en llamar viaje organizado” (Fernández Gómez & Blanco Castro, 1999, pág. 12).

La Agencia de Viajes más antigua del mundo es la compañía británica Cox & Kings, la cual fue creada en 1758; y el británico Thomas Cook y el estadounidense Henry Wells comienzan sus actividades profesionales en el campo en 1841.

“Tomas Cook, a quien se le atribuye la paternidad del turismo organizado, fletó el 5 de julio de 1841 un tren con tarifas reducidas para trasladar de Leicester a Longborough, Inglaterra, a 540 personas que iban a asistir a una convención religiosa. El costo fue de un chelín por persona.” (Torre, 2010, pág. 14). En el año 1850 Thomas Cook y Henry Wells fundan la empresa “Thomas Cook & Sons y de la American Express Company” (Acerenza M. Á., 2010, pág. 21)

Las agencias de viaje tienen mucha acogida a partir del siglo XX, con el desarrollo de la aviación comercial y rompiendo barreras entre países y fronteras. Pero este es un privilegio de la alta sociedad, que incluye en sus gustos el viajar a diferentes países; en la actualidad el uso de agencias de viajes ya no es un privilegio sino todas las personas pueden utilizarlas.

“La mayor contribución realizada por las agencias de viaje al desarrollo de lo que hoy se conoce como turismo masivo se produce en los inicios de la década de los cincuenta con la entrada en el negocio turístico de una serie de empresas que si bien no operaban en este ramo, tenían una vasta experiencia en otros campos de los

negocios y contaban, además, con el dominio de las modernas técnicas de marketing” (Acerenza M. Á., 2010, pág. 24)

## 2.2. Antecedentes históricos de las agencias de viaje en Quito

En la ciudad de Quito en el año de 1947 se constituye la primera agencia de viajes del Ecuador “ECUADORIAN TOURS”. Este acontecimiento produjo gran interés en la ciudad y para aquellos pasajeros que en esa época viajaban al exterior y se compraba los pasajes a las dos compañías de Aviación “Panagra” y “Avianca”, que tenían sus oficinas en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Las personas que utilizaban el servicio de las agencias de viaje comprendieron que la misión no era solamente vender boletos aéreos, sino ocuparse de sus clientes, que los viajes sean placenteros con un excelente planificación, reservaciones de hoteles, excursiones, arrendamiento de automóviles y los consejos adecuados para un viajar seguro.(Metropolitan Touring)

En la actualidad la Ciudad de Quito posee un sin número de Agencias de Viaje, que ofrecen una gran variedad de paraderos turísticos para propios y extranjeros que visiten todo en Ecuador, con la facilidad de la compra de ticket aéreos, tours, incluyendo hoteles, transporte, alimentación, diversión y un sin número de actividades que harán de sus viajes la mejor experiencia antes vivida.

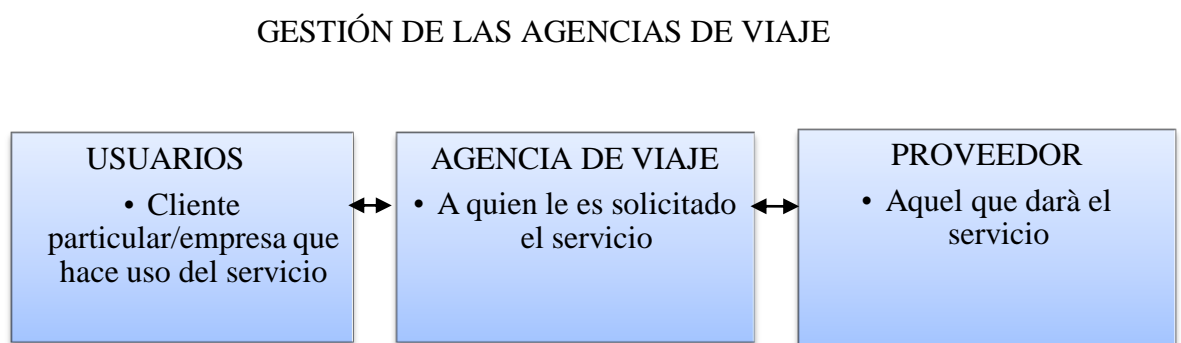
## 2.3. Definición de las agencias de viaje

Las Agencias de Viaje son “empresas de servicios dedicadas a facilitar y promover la realización de los viajes. Su nacimiento a mediados del siglo XIX, coincide con la expansión de los nuevos medios de transporte, como el ferrocarril o la navegación a vapor, que proporcionan sistemas más fáciles y cómodos para el traslado de los viajeros.” (Mitre Aranda M. , 2006, pág. 7); También se puede definir como empresas que dedican sus actividades a obtener lucro mediante la “realización de arreglos para viajes, y a la venta de servicios sueltos, u organizados en forma de paquetes, en carácter de intermediario entre las empresas llamadas a prestar los

servicios y el usuario final” (Acerenza M. Á., 2009, pág. 29); ya sea por medios comerciales, turísticos o de placer.

Las agencias de viaje se desarrollan como empresas de servicio turístico, que sirven de intermediarios entre las personas que desean viajar (clientes) y hoteles, cruceros, transporte, guías de turismo, pasajes aéreos, etc. (proveedores), diseñando paquetes turísticos o venta individual de servicios; estas empresas ostentan un lucro mediante la prestación de sus servicios y satisfacer de sus clientes.

Figura 4. Gestión de las agencias de viaje



Fuente: (Pérez I Puig, 1995, pág. 23)

#### 2.4. Ventajas y desventajas de las agencias de viaje

##### Ventajas de las agencias de viaje

- Los clientes que obtén por la utilización de los servicios de las agencias de viaje, no tienen que dedicar tiempo en la preparación de paquetes turísticos, ni de pasajes aéreos, hoteles, desplazamiento, etc., todo corre por cuenta de las mismas.
- Las agencias de Viaje tienen convenios con proveedores, lo cual genera descuentos, dependiendo del volumen de clientes que vaya a contratar los paquetes de viajes.
- Facilidad de obtención documentos internaciones, cuando los tours sean fuera del país.



- Facilidades de pago, mediante tarjetas de crédito en la contratación de paquetes turísticos o servicios individuales.
- Las agencias de viaje organizan las vacaciones de los clientes según ellos lo estipulen.
- Los clientes son libres de elegir, cuando viajar y de haber alguna complicación realizar el cambio en el boleto aéreo.
- Las agencias de viaje proveen de información completa sobre los servicios que ofrecen, mediante catálogos o páginas web.
- Variedad de paquetes turísticos y servicios individuales.
- Accesibilidad de precios y calidad en paquetes turísticos para toda clase de personas.

#### Desventajas de las agencias de viaje

- Pérdida de exclusividad en la venta de boletos de avión, ya que el alcance del internet tienes acceso la mayoría de personas “proporcionado que las líneas aéreas modificaran el enfoque de distribución de sus servicios, apostando al internet como canal de distribución” (Acerenza M. Á., 2010, pág. 32) y la preferencia de muchos de los clientes en la comprar directamente de boletos aéreos mediante las páginas web de las compañías de aviación, a un costo menor de la que ofrecen en las agencias de viaje.
- Excesiva competencia en el campo de las agencias de viaje, ya que muchas empresas brindan este servicio.
- Excesiva confianza de parte de los propietarios de la agencia de viajes, con respecto a los empleados que laboran en la misma.
- Muchas de las agencias de viaje, no llevan control entre paquetes contables con la emisión de tickets aéreos
- Muchas de las agencias de viajes manejan sistemas contables deficientes lo cual no genera información suficiente para el control.
- En lo referente a un viaje organizado por la agencia de viaje, las rutas y visitas ya están preestablecidas en el itinerario, los cuales los clientes deben seguirlas y no saltarse, esta es una desventaja para los clientes.

- Los clientes no tienen suficiente información sobre los hoteles, restaurantes, etc., elegidos por parte de las agencias de viaje, pero para obtener un paquete turístico en bajo precio, los clientes aceptan.
- Muchas de las personas que desean viajar dentro o fuera del país o ciudad, prefieren realizar los trámites, individualmente disminuyendo así los costos y dejando a un lado las agencias de viaje.

## 2.5. Clasificación de las agencias de viaje

La clasificación de Agencias de Viaje, depende de la función de intermediación que lleva a cabo en el sistema de distribución de viaje y turismo:

Tabla 6. Clasificación de las agencias de viaje

Clasificación de las Agencias de Viaje	
Según la magnitud de operaciones	Funciones Internas de las Agencias de Viaje
a. Agencias Mayorista	a. Agencias emisoras o de exploración
b. Agencias Minoristas o Detallistas	b. Agencias de Viaje Receptivas
c. Agencias Mayoristas-minoristas o Mixtas	c. Agencias de Viaje Emisoras-Receptivas

Elaborado por: Karina Encalada

### 2.5.1. Según la magnitud de operaciones

#### a. Agencias mayoristas

Las agencias de viaje mayoristas son aquellas que contratan grandes volúmenes de servicios de turismo independientemente de sus proveedores, para lo cual obtienen precios reducidos, se encargan de preparar paquetes turísticos que luego serán vendidos en el mercado; en muchos casos estas agencias de viaje proyectan, elaboran y combinan las mejores ofertas a los proveedores de los servicios, presentando paquetes terminados para la venta de las agencias minoristas.

Las agencias mayoristas se dedican a la “elaboración y venta de productos turísticos a un precio global preestablecido, ofertando a través de un catálogo” (González Cobreros, 2002, pág. 16), donde todas las agencias minoristas tienen acceso a ofertar y comprar, según las conveniencias de los clientes.

Por la magnitud de las compras de estas empresas, los costos de los paquetes individuales o grupales, son a menor precio, que las compras por las agencias minoristas.

#### b. Agencias minoristas o detallistas

Las agencias minoristas son pequeñas empresas que dedican a vender paquetes de viajes al menudeo, operan con un mínimo de empleados y son intermediarios entre el cliente y los proveedores independientes; ellos reciben una comisión por la venta de paquetes turísticos y tienen relación directa entre los consumidores de los servicios y los proveedores.

Estas agencias minorista no pueden ofrecer sus productos a otras agencias viajes, ya que sus operaciones tienen relación directa con los clientes que compran los paquetes turísticos o servicios individuales o se dedican a “generar viajes para el uso de sus propios clientes” (González Cobreros, 2002, pág. 16); estos agentes perciben una comisión por la prestación del servicio.

c. Agencias mayoristas-minoristas o mixtas

Estas agencias de viajes son “aquellas que pueden simultanear ambas funciones y suelen tener sus propios puntos de venta” (González Cobreros, 2002, pág. 16); es decir puede contratar los servicios de los proveedores a mayor volumen y armar los paquetes turísticos según sea necesario para los clientes, y estas mismas empresas las pueden vender directamente a los usuarios.

2.5.2. Según su actividad principal

a. Agencias emisoras o de exploración

Esta clase de Agencias se dedican principalmente al envío de pasajeros al extranjero, y otra agencia los recibe; esta clase de agencias se encuentra ubicada en lugares estratégicos donde habitan personas dispuestas a viajar, proporcionando información a los clientes realizando contactos y gestiones directas con los proveedores de los servicios en otros países.

b. Agencias de viaje receptoras

Estas agencias de viaje se dedican a recibir turistas extranjeros en nuestro territorio ya sea propios de agencias o tour operadores extranjeros, también es conocida como agencias de viaje importadoras, actúan principalmente como representantes de las agencias emisoras recibiendo a los turistas enviados por dichas agencias, gestionando sus actividades.

c. Agencias de viaje emisoras - receptoras

Estas agencias de viaje tienen la combinación de emisoras y receptoras, es decir envían a los clientes a diferentes países (turistas) y acoge a los clientes que envían al país.

Las agencias de viaje que desarrollan estas actividades, desarrollan sus acciones en un ámbito de actuación amplio y tiene un gran número de sucursales, contactos con

todos los proveedores de los servicios y con agencias emisoras o receptoras de gran magnitud.

## 2.6. Funciones internas de las agencias de viaje

Las agencias deben contar con espacio físico, para brindar asesoría de los servicios y contar con “profesionales cualificados que asesoran al cliente sobre el viaje o paquetes turísticos que quiere contratar, soportados por plataformas informáticas y de comunicación que les permiten proporcionar el servicios a tiempo real” (Vargas, 2006, pág. 107), y eficiente en el momento que los clientes lo deseen.

El éxito de las agencias de viaje depende fundamentalmente de equipo humano que labora en la organización y de las herramientas como folletos, revistas, fotografías, etc., que la empresa tenga a la mano para vender los paquetes turísticos, de igual manera la facilidad de pago, aceptación de tarjetas de crédito y contactos directos con los proveedores de servicio como hoteles, restaurantes, aerolíneas, transportes, en otros servicios que ofrecen las agencias de viajes.

Las agencias de viaje prestan sus servicios de intermediación en diferentes formas tales como:

- ✓ Agentes autorizados, por medio de comunicación entre los clientes y proveedores tales como transporte, hoteles, vuelos aéreos, etc., a precios y condiciones por ellas establecidos.
- ✓ Organizadores de viajes, ya que las agencias de viaje organizan y preparan tour grupales o individuales según gustos, preferencia y necesidades de los clientes.
- ✓ Gestores de calidad, brindando un servicio oportuno y ajustable a las necesidades de los clientes, también actúan como responsables en las agencias en el exterior; y velar la seguridad de las personas que contrataron el servicio turístico.

## 2.7. IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional)

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), “es una asociación internacional que agrupa a 230 compañías aéreas, entre las que se encuentran las

españolas Air Europa, Air Nostrum, Binter Canarias, Iberia y Spanair” (Olmos Juárez & García Cebrian, 2011, pág. 54), esta asociación “fue creada en 1945 y tiene sede en Montreal y Ginebra. Su estructura interna es similar a la de otras asociaciones, contando con un Junta Directiva, una Asamblea General que agrupan a las compañías aéreas regulares internacionales y nacionales y diferentes comités y divisiones territoriales llamas Conferencias de Tráfico” (Mitre Aranda M. , 2006, pág. 107)

La organización IATA, maneja acuerdos tales como:

1. “El *Multilateral Prorate Agreement*, que decide la distribución del ingreso entre las aerolíneas participantes.
2. El *Multilateral Interline Traffic Agreement*, que obligan a las aerolíneas participantes a emitir y aceptar los boletos de cada una de ellas, de acuerdo con las tarifas y condiciones decididas por la aerolínea que realiza el transporte
3. El *IATA Passenger Agency Program*, es un acuerdo entre aerolíneas y las agencias de viaje que determinan las condiciones bajo las cuales las agencias emiten boletos
4. El *IATA Passenger Service Conferences*, acuerda estándares comunes racionados con el manejo de equipaje y boletos, además de establecer reglas comunes para las tarifas tales como el millaje y la conversión de moneda.” (Cuevas, 2009, pág. 14)

La IATA, sirve de intermediario entre aerolíneas y promueve: la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio a todos los consumidores como Agencias de Viaje y público en general; de igual manera poseen varios acuerdos que promueven acuerdos interlineal entre los que ofertantes el servicio aéreo y los usuarios de los mismos, donde pueden adquirir los boletos aéreos en una sola transacción, sin importar la línea aérea que utilice o el tipo de moneda, de la misma manera transferir, aplazar o cancelar vuelos aéreos, dependiendo lo que desee el usuario.

Las Agencias de Viaje, “fungen como canales de distribución para las aerolíneas, pues los boletos vendidos pertenecen a las líneas aéreas, por lo que estas determinan el precio de venta al consumidor y pagan comisiones a las agencias por los boletos

vendidos. Además, las aerolíneas suelen ofrecer entrenamiento al personal de las agencias de viaje y pagan una compensación que depende de la cantidad de boletos vendidos. Aparte de ellos, las líneas aéreas y las agencias de viaje suelen hacer actividades conjuntas, como campañas de mercado.” (Cuevas, 2009, pág. 14)

## 2.8. Servicios de las agencias de viaje

Las agencias de viajes son intermediarios entre los proveedores y consumidores del servicios, mediante la obteniendo de comisiones, lo cual significa el principal ingreso en la organización, y estas se pueden obtener de siguiente manera:

- “Boletos de avión: entre 8 y 11%
- Reservas de hotel: entre 5 y 15%
- Cruceros: entre 10 y 15%” (Torre, 2010, pág. 16)
- Paquetes turísticos

### Boletos de avión

Las agencias de viajes reciben comisiones por la intermediación entre las aerolíneas y los clientes, ofreciendo “incentivos adicionales o premios en efectivo, como son los pases, descuentos y excursiones para agentes de viaje” (Torre, 2010, pág. 17); por la venta de boletos.

### Reservación de hoteles

Las agencias de viaje deben basar las “tarifas confidenciales de establecimientos hoteleros con los que tienen relación habitualmente, o bien pueden consultar directamente con algunos de los destinos previstos, viendo que precios pueden conceder al grupo” (Fernández Gómez & Blanco Castro, 1999, pág. 24); para identificar los costos en alojamiento y tomar las mejores opciones para los clientes, en muchas ocasiones los hoteles ofrecen comisiones extras para la exclusividad del servicio.

Los clientes deben reservar con anticipación el alojamiento, ya que en muchos casos en temporada alta no suele haber habitaciones disponibles y consiguientes los valores aumentan.

Los clientes frecuentes son “los viajeros de negocio, son el sostén más relevante de los establecimientos de alojamiento. Ente el 50 y 90% de los ingresos promedios que recién los hoteles derriban de los viajes de negocios” (Torre, 2010, pág. 17), los demás clientes son ocasionales y en temporadas altas, lo cual significa que los ingresos sean menores.

### Cruceros

Los cruceros son expediciones especializadas, lo cual lleva “una combinación de componentes de viaje: travesía por altamar, servicios de alimentación y bebidas, diversión actividades, todo esto es vendido a un precio fijo” (Torre, 2010, pág. 17); en muchos casos también incluyen pasajes aéreos y gastos en general. Las agencias de viaje prestan sus servicios, informando y comunicando todo lo respecto a los cruceros, y ganan un porcentaje del total de precio que fija la organización.

### Paquetes turísticos

Los paquetes turísticos son un “conjunto de servicios en que se incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, como traslado, comidas, excursiones locales, que pueden o no incluir el transporte global y que pueden adquirirse en una sola compra” (Torre, 2010, pág. 18), al igual que el ticket aéreo de ida y vuelta.

Las agencias de viaje promocionan, paquetes globales ya que es más conveniente que la venta individual de los servicios entre estos servicios tenemos:

#### ✓ Ticket aéreo

Este servicio incluye ida y vuelta del destino turístico, ya sea al exterior o en el mismo país.



✓ Traslados

Es el servicio del transporte, desde el aeropuerto hasta el hotel y viceversa, de igual manera de traslado de los turistas a las diferentes visitas y excursiones.

✓ Alimentación

Este servicio esté relacionado directamente con los restaurantes o con los hoteles que ofrecen servicio de alimentación, abarcando así el desayuno, almuerzo y merienda, dependiendo del alcance de los paquetes vacacionales.

✓ Visitas y excursiones

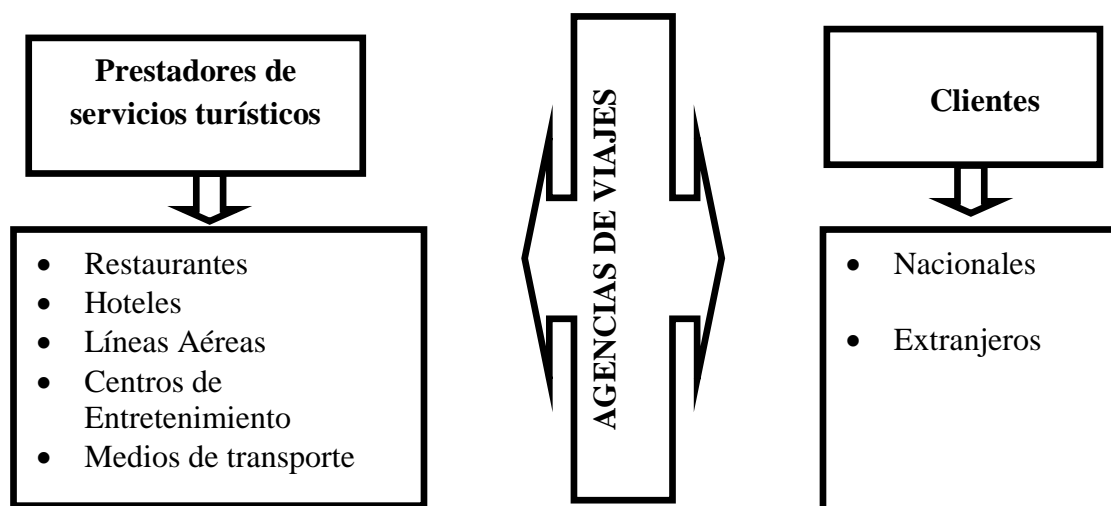
En los paquetes turísticos no son incluidos estos servicios, ya que en muchas ocasiones son de alto valor, y aumentan el precio de los mismos. En muchas ocasiones, lo recomendable de la agencias de viaje son pequeñas visitas a lugares emblemáticos y de gran importancia.

## 2.9. Funciones de las agencias de viaje

Las Agencias de Viajes desempeñan un papel muy importante en la actividad turística, puesto que ofrecen a los potenciales clientes diferentes servicios, ayudándolos a configurar y realizar sus viajes. Entre los servicios que prestan las agencias de viajes se encuentran la información y asesoría sobre los diferentes destinos, los viajes y los servicios turísticos, así como también el diseño, la organización y comercialización de viajes, a su vez contribuyen de manera importante al desarrollo de los diferentes destinos turísticos. Por consecuencia las funciones de las agencias de viajes llegan a influir en las decisiones que toman los clientes al momento de elegir un destino de viaje. A su vez las agencias de viajes trabajan estrechamente vinculadas con los prestadores de servicios turísticos.

El siguiente esquema hace referencia a la función más importante que realizan las agencias de viajes que es la intermediación profesional entre los prestadores de servicios turísticos y los clientes.

Figura 5. Funciones de las agencias de viaje



Elaborado por: Diego Espín

A continuación se presentan las principales funciones de las agencias de viajes:

### 2.9.1. Función intermediaria

“Consiste en poner en contacto y celebrar contratos o facilitar su celebración entre los oferentes y los demandantes de las actividades y servicios turísticos. Una agencia de viajes está realizando la función mediadora cuando, por ejemplo, reserva para unos clientes y una habitación en un hotel, reserva y emite un billete de tren, fleta un avión o alquila un coche” (Olmos Juárez & García Cebrián, 2011, pág. 145).

Esta función define a las agencias de viajes, por lo cual la intermediación es la principal función de las agencias de viajes, en especial de la agencias minorista puesto que gestiona y sirve como intermediación entre los prestadores de servicios turísticos y los clientes que van a manejar los servicios. Entre esta función se destaca la renovación, promoción, distribución y venta de productos y servicios turísticos, así como también la emisión de la documentación que requiere el cliente para realizar su viaje.

Entre las actividades que componen la función intermediaria se encuentra el ofrecimiento de servicios de forma aislada o servicios sueltos y de forma subsidiaria o viajes combinados y son los siguientes:

#### Aislada o servicios sueltos

- Reserva pasajes para transporte aéreo, marítimo o terrestre
- Reserva de habitaciones en hoteles, hosterías, cabañas, moteles, entre otros lugares de destino.
- Reserva y contratación de salas de reuniones
- Renta de automóviles
- Reserva y adquisición de entradas para espectáculos públicos, congresos, museos entre otros tipos de eventos.
- Contratación de guías turísticos
- Asistencia a los clientes en aeropuertos, hoteles y destinos turísticos
- Venta de guías turística.

#### Viajes combinado

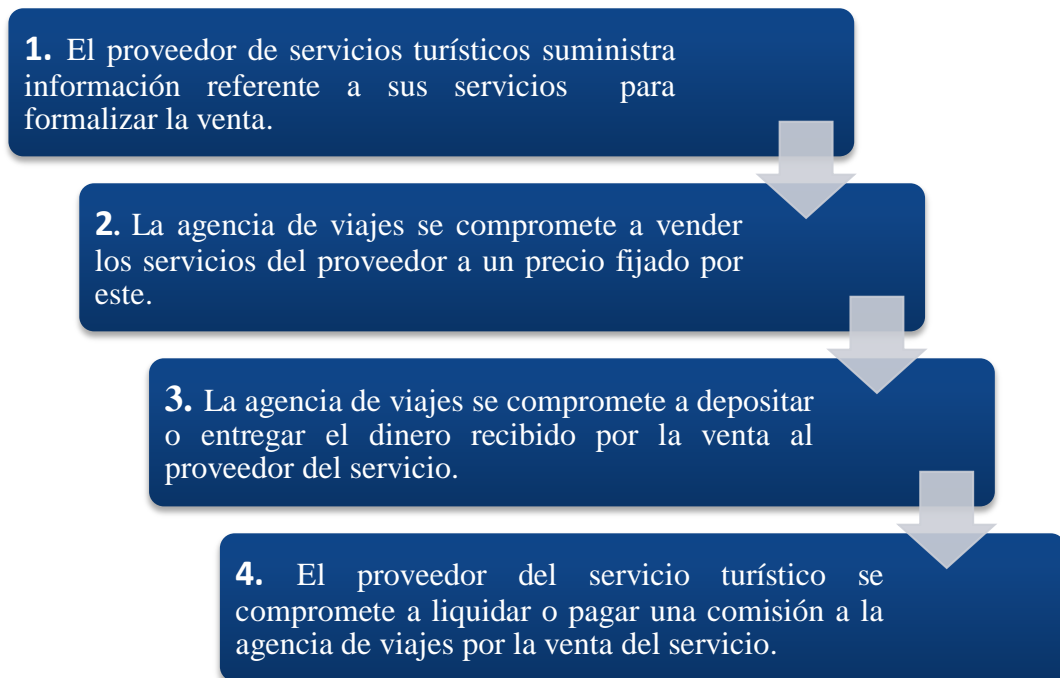
En este tipo de actividades se encuentran los servicios que ofrecen las agencias de viajes mayoristas o tour operadores, quienes crean paquetes turísticos y venden a través de agencias de viajes minorista las cuales reciben un porcentaje del total de la venta en concepto de comisión, Los precios finales de los paquetes turísticos son fijados y controlados por la agencia mayorista a excepción de los posibles descuentos que por su cuenta puede aplicar la agencia minorista. Las agencias minoristas también puede comercializar viajes combinados pero solo a consumidores finales y no a otras agencias de viajes.

#### Servicios subsidiarios

- Cambio o venta de cheques de viaje
- Cambio de divisas
- Cambio o cancelación de reservas
- Tramitación de documentos para viajar como visas y pasaportes.

El siguiente esquema muestra el proceso que desarrollan las agencias de viajes en la función intermediaria:

Figura 6. Esquema de las agencias de viaje



Elaborado por: Diego Espín

### 2.9.2. Función asesora

Esta función implica dar a conocer al cliente sobre servicios turísticos, proveedores, características de los destinos y viajes existentes. Es decir esta función se encarga de proporcionar al cliente toda la información que solicite, aclarando todas las inquietudes que tenga.

La asesoría es el principal elemento que diferencia a las agencias de viajes, puesto que esta función genera un valor agregado muy importante, esto se hace evidente al momento que se está dando a conocer al potencial cliente la variedad de productos, siendo el servicio personalizado, profesional y encaminado a cumplir y superar las

necesidades y expectativas del potencial cliente, esperando que se convierta en un cliente habitual.

Para el adecuado cumplimiento de esta función y para prestar un buen servicio es necesario que las agencias de viajes, dispongan de los siguientes requerimientos:

#### Personal capacitado

La experiencia, formación y capacitación de los empleados es esencial para poder asesorar con acierto a los clientes, por lo tanto se debe contar con personal calificado para ayudar a los clientes a seleccionar la mejor la mejor opción para viajar.

La experiencia y valoración de los distintos productos y destinos es otro de los factores clave para aconsejar con acierto a un cliente sobre la elección de un determinado programa de viaje o un destino concreto. Esta información se adquiere por los comentarios de clientes anteriores, compañeros de trabajo o viajes promocionales para agentes.

#### Material informativo

También es indispensable que se cuente con el suficiente material informativo referente a destinos turísticos, líneas aéreas, hoteles, restaurantes, centros de entretenimiento, medios de transporte, tours, idiomas, costumbres entre otros materiales informativos que pueden ayudar a brindar una mejor asesoría.

#### Sistemas informáticos

La conexión a sistemas globales de distribución (CRS - GDS), es muy importante puesto que permite brindar un mejor servicio, ya que estos sistemas cuentan con información amplia y variada de servicios turísticos. Permitiendo al cliente no solo realizar reservas en aerolíneas sino también en hoteles, cruceros y alquiler de autos. Entre estos sistemas se encuentran los siguientes: Sabre, Amadeus, Galileo y Worldspan.

#### 2.9.3. Función productora

“Las empresas de viajes, en este caso, adquieren o negocian con diversos proveedores (compañías de transporte, restaurantes, hoteles, aseguradoras...)

derechos de uso viajes para futuros clientes en condiciones favorables de precio debido al volumen de contratación o compra. Previamente se suelen hacer análisis de mercado y estudios de viabilidad tratando de averiguar si existirán clientes interesados en adquirir ese viaje. Posteriormente se recogen en un folleto todas las características del nuevo producto (viaje combinado), que la agencia ha creado partiendo de los ingredientes (servicios sueltos) que ha negociado con los proveedores de servicios. Este paquete turístico legalmente viaje combinado, se oferta por un precio (quien compra el paquete no sabe el precio de cada uno de los ingredientes o servicios que compone el viaje) y es ofertado a una clientela potencial. El éxito o fracaso de este producto vendrá determinado por la mayor o menor conexión del viaje creado con los deseos del cliente, por la vías de comercialización fijadas, las campañas de publicidad, el precio, y por la oferta de la competencia” (Jiménez Abad, 2006, pág. 10).

La función productora es realizada por las agencias de viajes mayoristas y tour operadores, los mismos que se encargan de diseñar, organizar, comercializar y operar servicios turísticos. Es decir esta función consiste en la recopilación de servicios sueltos o servicios distintos con el fin de combinarlos para obtener un producto final más completo que constituya un todo homogéneo, los cual se denominan viajes combinados o paquetes turísticos, los mismos que son ofertados a un precio global y pueden ser para viajes en grupo o viajes individuales.

Para el desarrollo adecuado de esta función se debe contar con las siguientes características:

- Se debe conocer la demanda del mercado, así como también se debe conocer la oferta existente en el mercado.
- Creatividad al momento de crear los productos turísticos, los mismos que deben diferenciarse de los de la competencia.
- Mantener la calidad en los productos ofertados, desde la elección de los proveedores hasta el trato con los clientes.
- Establecimiento de precios de manera adecuada que permita competir y alcanzar rentabilidad.

#### 2.9.4. Función administrativa

Esta función se ocupa de la optimización del proceso administrativo de todas las actividades que se realizan en la agencia de viajes.

#### 2.9.5. Función financiera

La función financiera hace referencia a la buena práctica administrativa de los recursos económicos que tienen las agencias, para el logro de los objetivos, para tener buenos resultados es preciso contar con las siguientes características:

- Análisis de los aspectos financieros
- Análisis de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas.
- Elegir las fuentes y formas de fondos para financiar las inversiones.
- Control de costos con el fin de que la agencia pueda asignar a sus productos un precio competitivo y rentable.
- Elaboración y análisis de presupuestos.

#### 2.9.6. Función contable

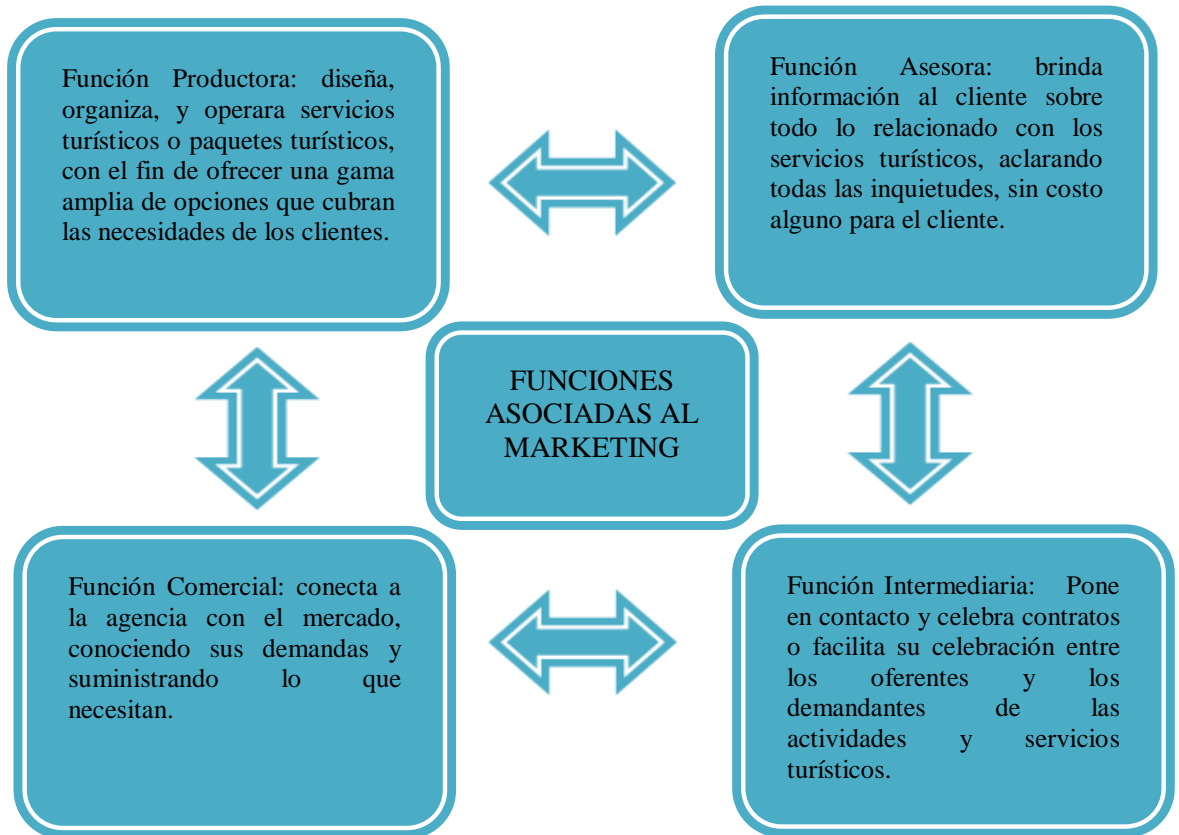
La función contable se relaciona con el adecuado registro y control contables de las transacciones que realizan las agencias de viajes, los cuales son muy indispensables, ya que sirven para conocer el estado financiero en que se encuentra la organización, Además que es obligatoria para las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y para las personas jurídicas, así también es necesario para la presentación de estados financieros a los diferentes organismos de control y otros usuarios de los estados financieros como proveedores, inversionistas, entre otros.

#### 2.9.7. Función comercial

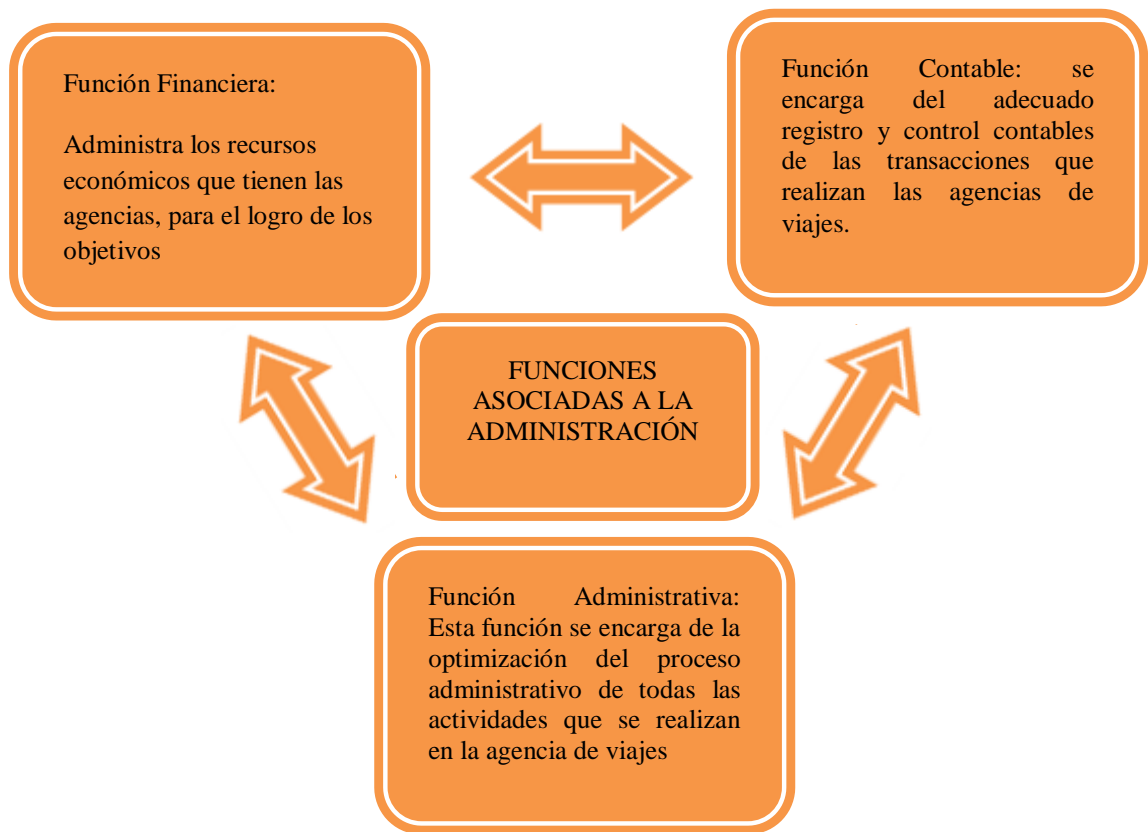
En este aspecto se pretende conectar a la agencia con el exterior, tanto por medio de los proveedores como de los consumidores y con ello mejorar las condiciones de las áreas de ventas y de compras de la empresa.

El siguiente esquema presenta la relación de las funciones asociadas al marketing y a la administración en las Agencias de Viajes.

Figura 7. Funciones de marketing y administración de las agencias de viajes







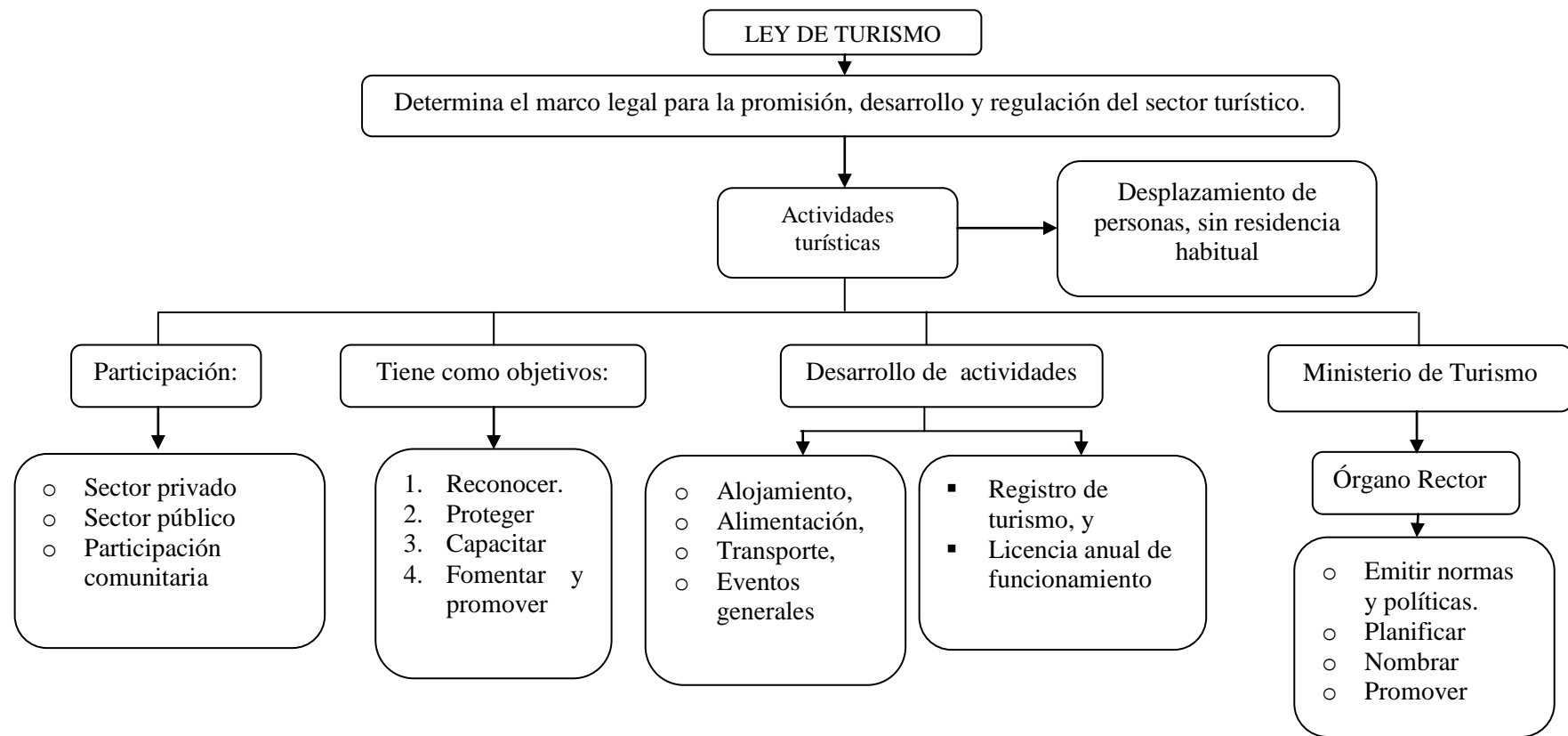
Elaborado por: Diego Espín

## 2.10. Aspectos normativos aplicables a las agencias de viaje

Entre la normativa legal que regula las actividades turísticas en el Ecuador se encuentran las siguientes:

### 2.10.1. Ley de Turismo

Figura 8. Ley de Turismo



Elaborado por: Karina Encalada

## Análisis

La Ley de Turismo, señala que toda actividad turística implica el desplazamiento de las personas dentro o fuera del país, siempre y cuando no se radiquen en el lugar que estén de turistas; pueden participar de la actividad turística:

- ✓ El sector privado con la inversión directa y generando empleo, de igual manera;
- ✓ El Gobiernos provinciales y cantonales;
- ✓ Participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, preservando su entidad y brinda sus servicios turísticos.

Tiene como objetivos:

- ✓ Reconocer la actividad turística ya sea pública, privada o comunitaria.
- ✓ Proteger los recursos naturales, turísticos, culturales y arqueológicos del país.
- ✓ Capacitar a los que ejerzan la actividad turística.
- ✓ Fomentar y promover el turismo interno y externo

La ley considera a la actividad turística como el servicio prestado por parte de personas naturales o jurídicas y se dedican al servicio de alojamiento, alimentación, transportación, eventos en general que sean contactados por medio de las agencias de viaje.

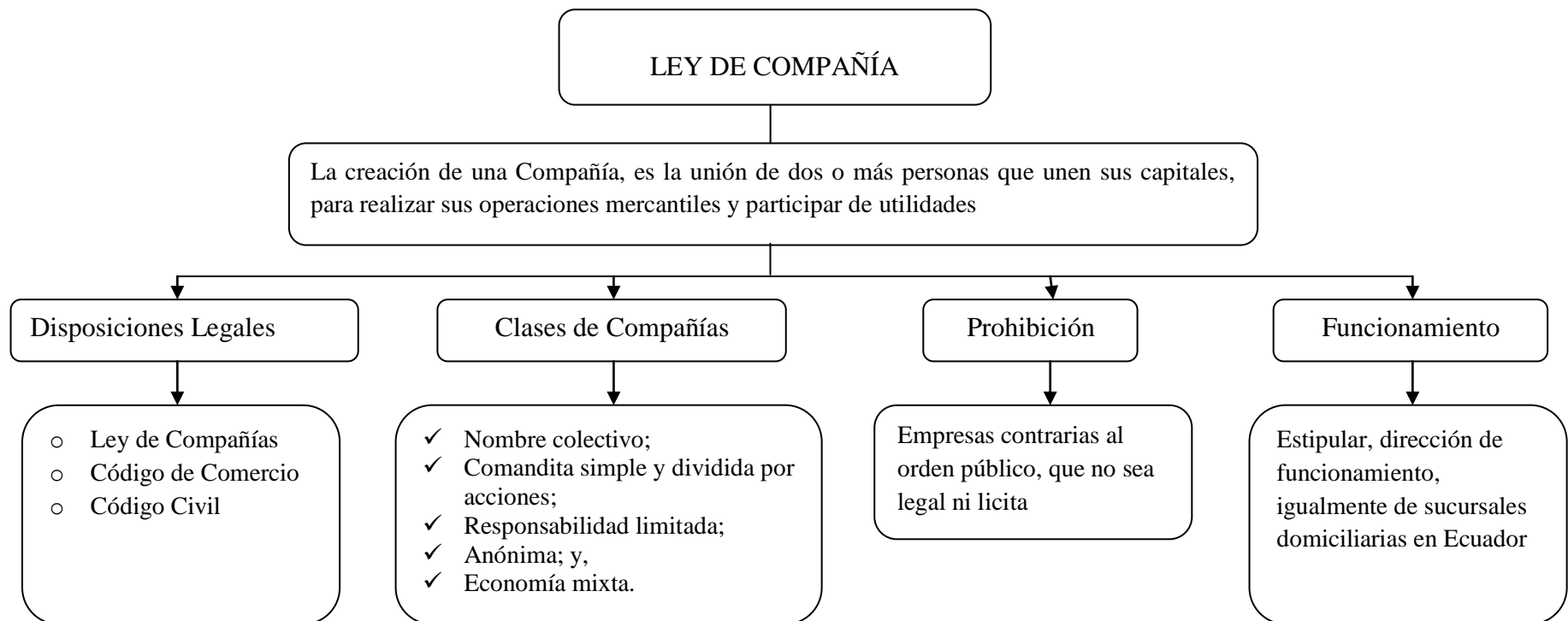
Las empresas que se dediquen al servicio como agencias de viajes debe obtener el registro de turismo (consiste en la inscripción del prestador de servicio, previo el inicio de las actividades) y licencia anual de funcionamiento (transmitidos por el Ministerio de Turismo o por los Municipios y Consejos Provinciales), acceden a los beneficios tributarios que contemplan la Ley, publicidad, información, etc.

El organismo rector de las actividades turísticas es el Ministerio de Turismo, y tendrá como atribuciones las siguientes:

- ✓ Emitir normas y políticas que rijan en todo el país, referentes al turismo
- ✓ Planificar actividades turísticas en el país,
- ✓ Nombramiento de autoridades y empleados institucionales.
- ✓ Promover la inversión, interna y externa del turismo.

## 2.10.2. Ley de Compañías:

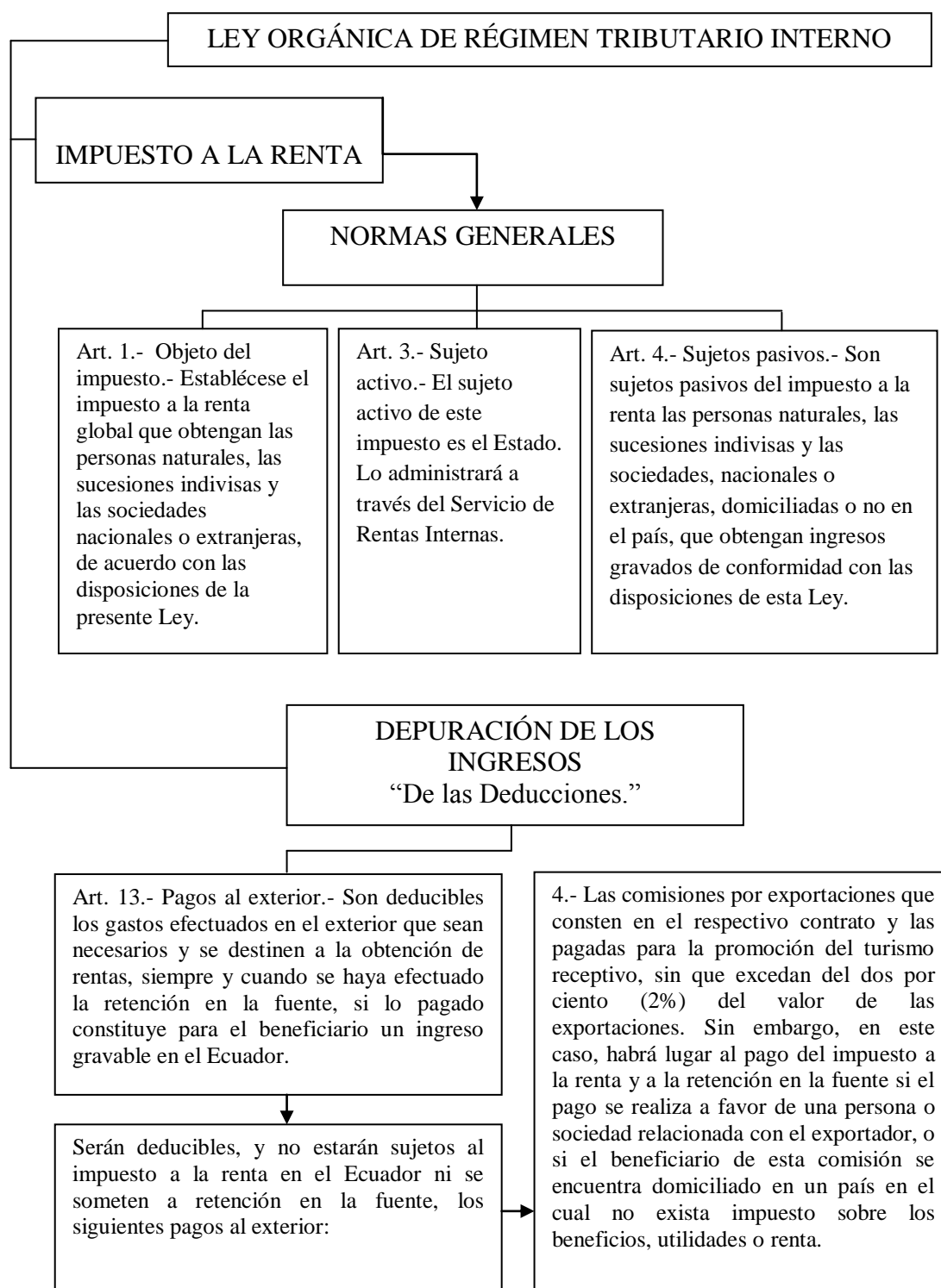
Figura 9. Ley de Compañía



Elaborado por: Karina Encalad

### 2.10.3. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en las agencias de viaje y su aplicación

Figura 10. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en las agencias de viaje y su Aplicación



BASE IMPONIBLE

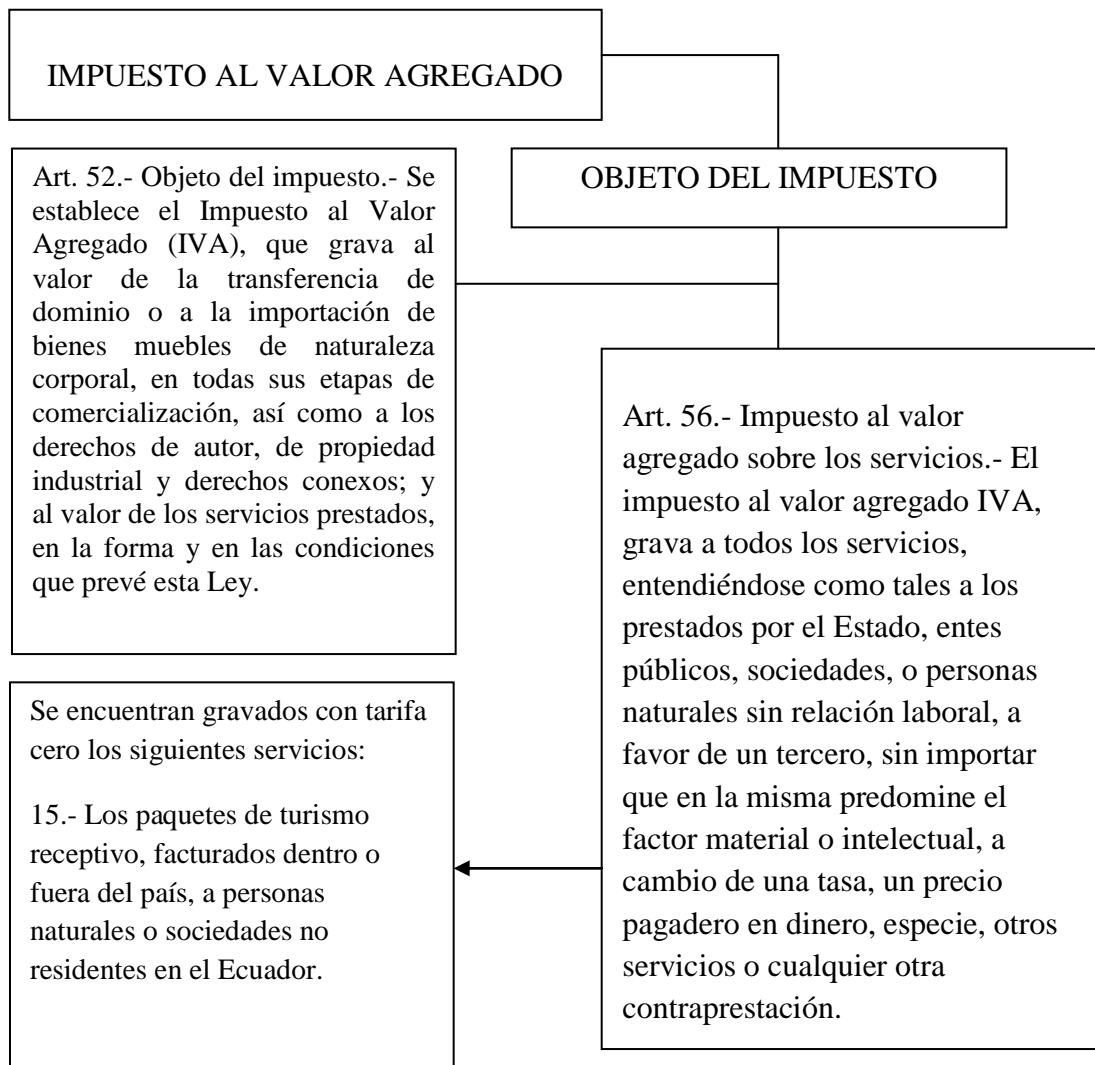
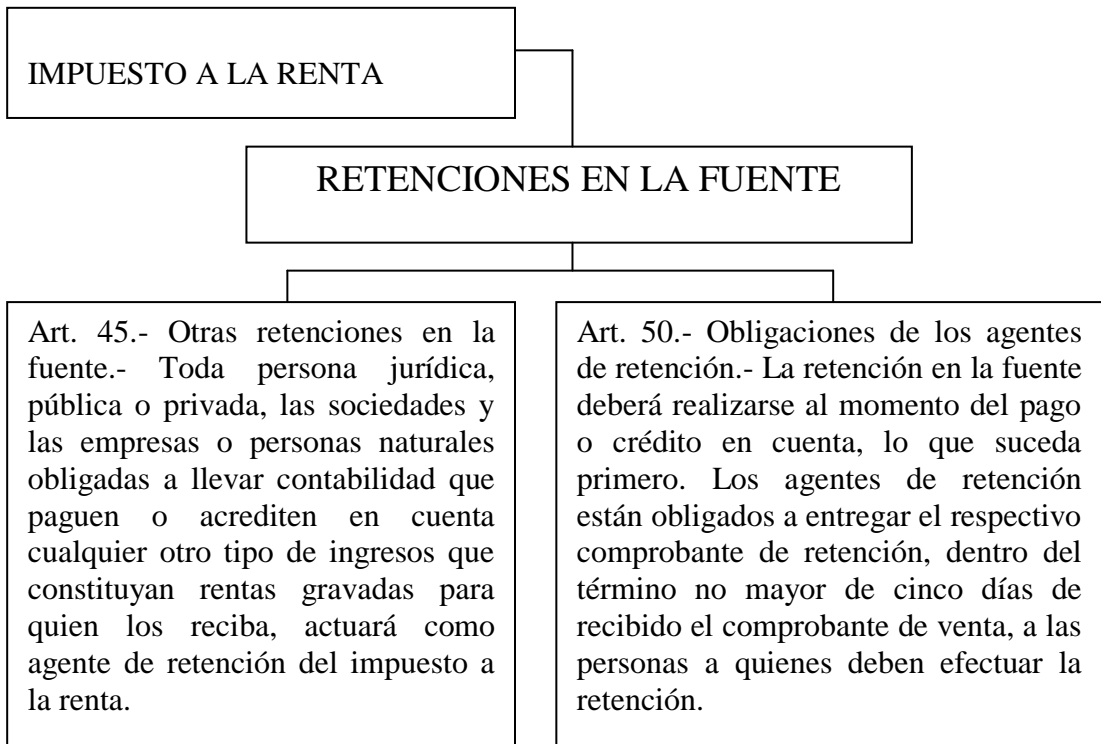
Art. 16.- Base imponible.- En general, la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos.

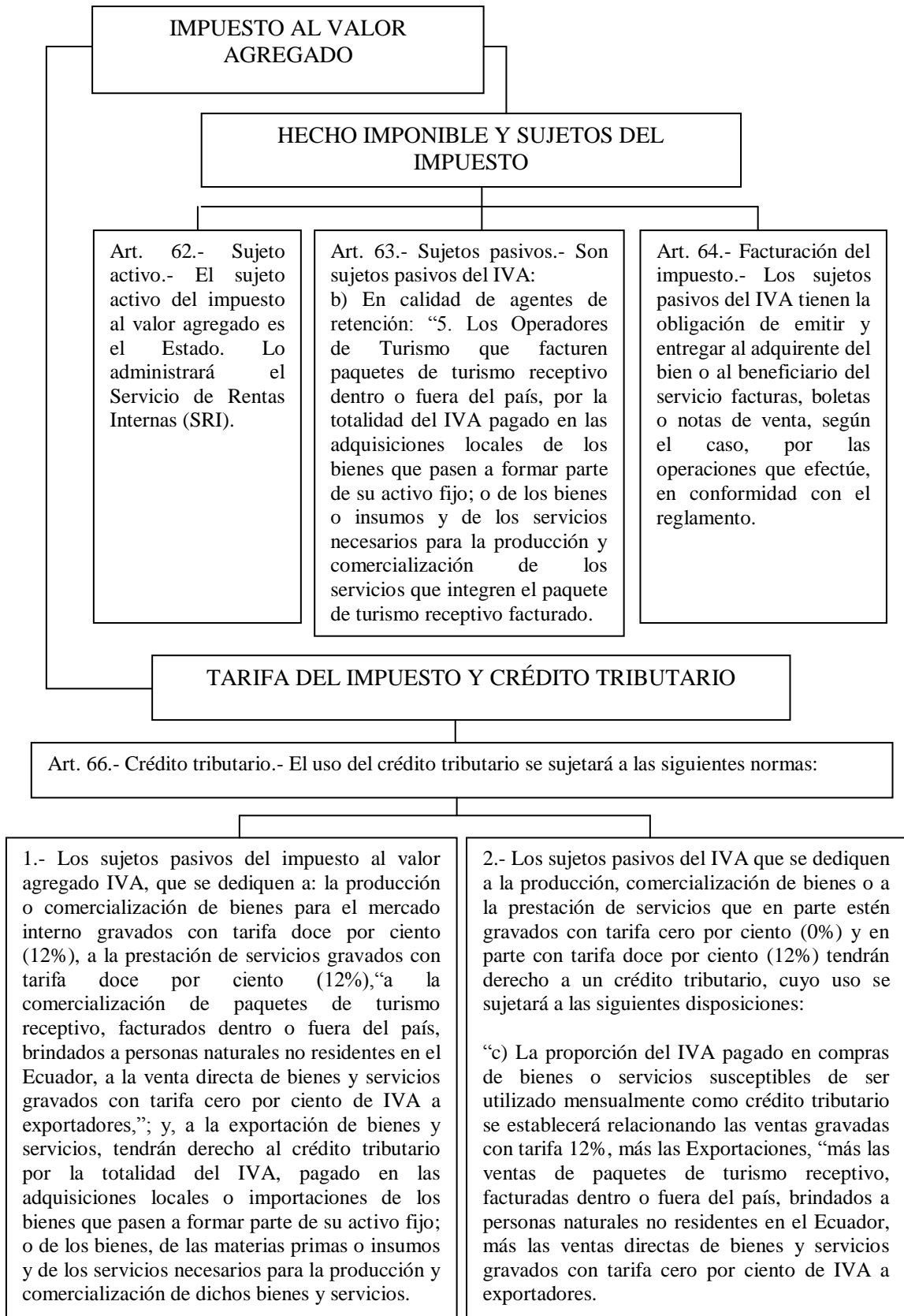
CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

“Art. 19.-Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.”

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

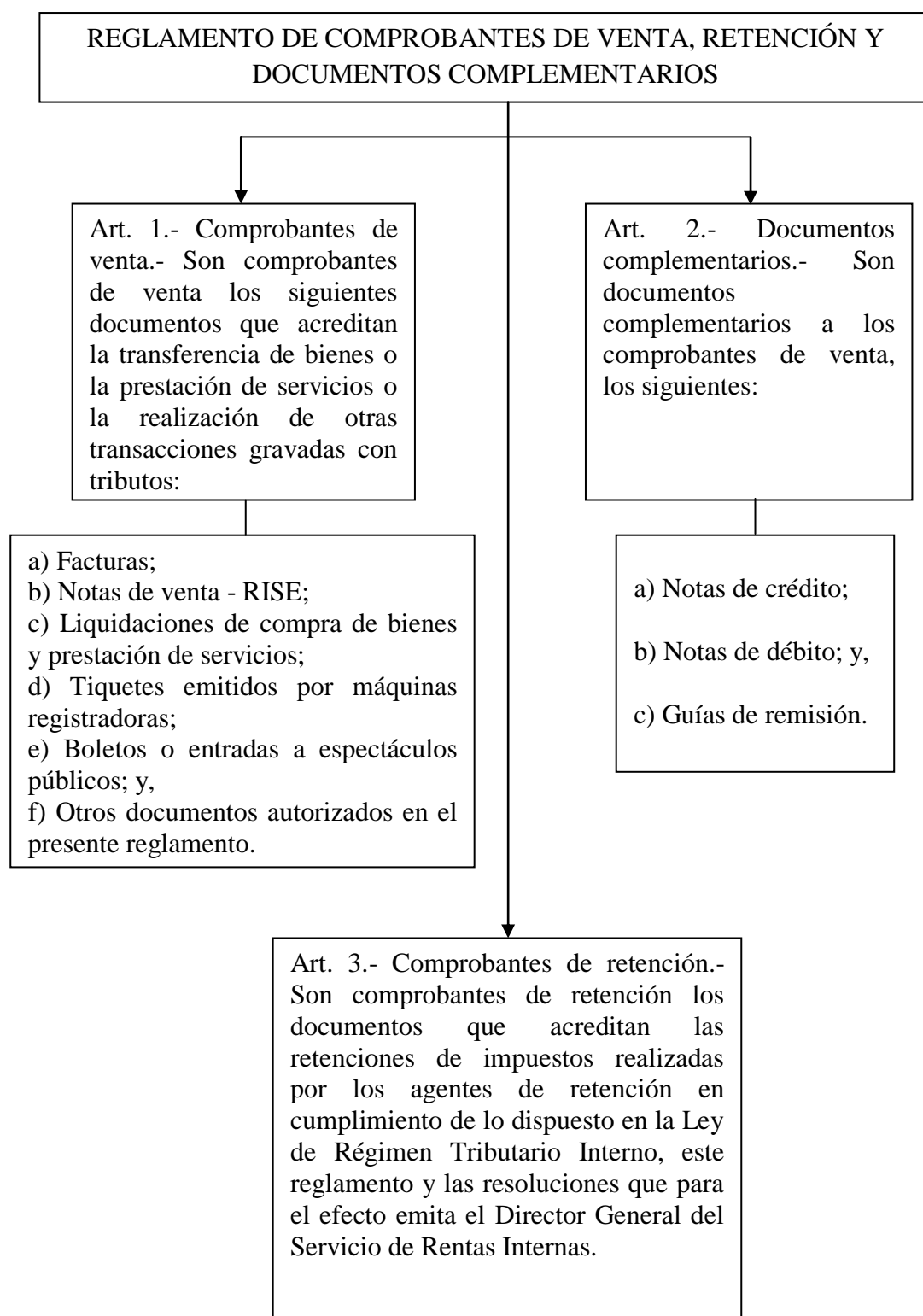






2.10.4. Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios.

Figura 11. Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios



**REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

Art. 4.- Otros documentos autorizados.- Son documentos autorizados, siempre que se identifique, por una parte, al emisor con su razón social o con sus nombres y apellidos y número de RUC; por otra, al adquirente al que se le efectúe la retención de impuestos mediante su número de RUC o cédula de identidad o pasaporte, razón social, denominación; y, además, se haga constar la fecha de emisión y por separado el valor de los tributos que correspondan.

2. Boletos aéreos o tiquetes electrónicos y documentos de pago por sobrecargas por el servicio de transporte aéreo de personas, emitidos por las compañías de aviación, siempre que cumplan con los siguientes requisitos adicionales:

a) Identificación del pasajero, el importe total de la transacción y la fecha de emisión. Cuando el pasajero fuera distinto al comprador se incluirá el número de Registro Único de Contribuyentes de este último, en lugar del número del documento de identificación del pasajero; y,

b) Impuesto al valor agregado bajo la nomenclatura EC, asignada internacionalmente como codificación de este impuesto en el Ecuador. El adquirente deberá recibir una copia indeleble del boleto, tiquete electrónico o documento de pago de sobrecarga, la que le servirá como comprobante de venta.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere.

Art. 9.- Sustento del crédito tributario.- Para ejercer el derecho al crédito tributario del impuesto al valor agregado por parte del adquirente de los bienes o servicios, se considerarán válidas las facturas, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios y los documentos detallados en el Art. 4 de este reglamento, siempre que se identifique al comprador mediante su número de RUC, nombre o razón social, denominación o nombres y apellidos, se haga constar por separado el impuesto al valor agregado y se cumplan con los demás requisitos establecidos en este reglamento.

Art. 10.- Sustento de costos y gastos.- Para sustentar costos y gastos del adquirente de bienes o servicios, a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se considerarán como comprobantes válidos los determinados en este reglamento, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y permitan una identificación precisa del adquirente o beneficiario.

## Análisis

El Servicio de Rentas Internas - SRI es un organismo técnico y autónomo, tiene como función principal el cobro de los tributos establecidos por la Ley, con la aplicación de la normativa vigente. Es decir el SRI es el ente regulador u organismo rector de la administración tributaria.

Entre las funciones, atribuciones y obligaciones que tiene el Servicio de Rentas Internas se destacan las siguientes:

- Determinar, recaudar y controlar los tributos internos del estado y aquellos que no estén asignados por la ley a otra autoridad.
- Difundir y capacitar a los contribuyentes respecto a las obligaciones tributarias.
- Preparar estudios relativos a reformas a la legislación tributaria.
- Resolver los reclamos y consultas que sean expuestas de conformidad con la ley
- Aplicar sanciones de conformidad con la ley.

La ley de Régimen Tributario Interno es el instrumento jurídico que regula la forma en que los contribuyentes deben responder ante el organismo de control tributario

La Ley reformativa a la Ley de Régimen Tributario Interno y a la ley de equidad tributaria publicada en el Registro Oficial N° 094 del 23 de diciembre de 2009, hace mención a las reformas en el área del turismo y son los siguientes:

En el artículos 56 de la Ley de Régimen Tributario Interno hace referencia al impuesto al valor agregado sobre los servicios en el cual se estipula que “Los paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador.”. Se encuentran gravados con tarifa cero.

En el artículo 63 habla acerca de los sujetos pasivos del IVA y menciona que en calidad de agentes de retención se encuentran “ Los Operadores de Turismo que facturen paquetes de turismo receptivo dentro o fuera del país, por la totalidad del

IVA pagado en las adquisiciones locales de los bienes que pasen a formar parte de su activo fijo; o de los bienes o insumos y de los servicios necesarios para la producción y comercialización de los servicios que integren el paquete de turismo receptivo facturado”

El artículo 66 hace referencia al uso de crédito tributario en el cual se integra a las comercializadoras de paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN APLICADA A LA FORMA DE OPERACIÓN ACTUAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

#### 3.1. Planificación de investigación

##### 3.1.1. Población y muestra

La población de la investigación está compuesta por las Agencias de Viaje dedicadas al servicio de emisión de ticket aéreo y paquetes turísticos, de la Ciudad de Quito, las cuales son cuatrocientas cinco (405) empresas, cuya magnitud hace compleja la obtención de resultados, por lo cual se escogió una muestra estadística con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, por lo cual se obtuvo una muestra de sesenta y dos (62) agencias de viaje. Esta muestra permitirá darle al trabajo de investigación confiabilidad de los resultados. (Superintendencia de Compañías, 2012)

Desarrollo:

De las 405 agencias de viaje obtendremos una muestra representativa para lo cual aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Universo o número de unidades de la población total (datos de la Superintendencia de Compañías)

P= Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar (Es un valor constante que equivale a 0,05)

Z= Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia en el que se va a realizar el tratamiento de las estimaciones. (Es un valor constante que equivale a 1,96)

E = Límite aceptable de error muestra, que generalmente varía entre 0,01 y 0,09 para nuestro ejercicio tomaremos el valor de 0,05 o 5% (Que significa que de 100 casos, 95 veces la predicción será correcta).

Remplazando las variables por sus valores tendremos:

$$n = \frac{1.96^2 * 405 * 0.05 * 0.95}{(405 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{73.90}{1.19}$$

$$n = 62$$

### 3.1.2. Hipótesis

- $H_0$ : Más del 60% de las Agencias de Viajes de la ciudad de Quito poseen un efectivo Sistema de Control Interno que previene fraudes en el área financiero-Contable, el mismo que suministra ayuda y asistencia a la administración de cada entidad, para que operen de acuerdo con las leyes aplicables y salvaguarden sus activos.

### 3.1.3. Variable independiente:

Evaluación de la efectividad del Sistema de Control Interno, para la Prevención del Fraudes.

Indicadores:

- Los Componentes del Control Interno
- Programas y controles para prevenir fraudes

3.1.4. Variable dependiente:

La seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos operacionales, financieros y salvaguardia de los activos.

Indicadores:

- Resultados que se esperan obtener
- Continuidad de evaluaciones

3.2. Programa de investigación

3.2.1. Encuesta realizadas a las agencias de viaje

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Encuesta para evaluar la efectividad del sistema de control interno en el área financiera – contable que poseen las agencias de viaje de la ciudad de Quito para la prevención de fraudes.

De manera muy cordial solicitamos su ayuda respondiendo a las siguientes preguntas:

1. ¿Existen manuales actualizados de las funciones, procesos y procedimientos?

SÍ\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

2. ¿La organización cuenta con un código de ética y/o conducta?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es el mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta?

- Charlas con el personal \_\_\_\_\_
- Correo electrónico \_\_\_\_\_
- Distribución de un folleto \_\_\_\_\_
- No se difunde el código de ética \_\_\_\_\_
- No se cuenta con un código de ética \_\_\_\_\_

4. ¿Qué tipo de sanción usualmente se emplea para aquellos funcionarios que incumplan con las políticas, los manuales y el código de ética y/o conducta?

- Llamada de atención por medio de memorándums \_\_\_\_\_
- Amonestaciones verbales \_\_\_\_\_
- Despido \_\_\_\_\_
- No aplican sanciones \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de motivación frecuentemente se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo?

- Incentivos económicos \_\_\_\_\_
- Incentivos no económicos \_\_\_\_\_
- No se brinda ningún tipo de motivación \_\_\_\_\_

6. ¿A qué plazo son implantados los objetivos?

- Corto plazo (Un Año) \_\_\_\_\_
- Mediano plazo (Dos años) \_\_\_\_\_
- Largo plazo (Mas de dos años) \_\_\_\_\_

7. ¿Usualmente de qué forma contribuyen los empleados para el logro de los objetivos?

- Aportando con ideas nuevas \_\_\_\_\_
- Ahorrando los recursos de la organización \_\_\_\_\_



- Cumplimiento con las políticas de la organización \_\_\_\_\_
  - No contribuyen al logro de los objetivos \_\_\_\_\_
8. ¿La Dirección ayuda y participa en las actividades para fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno?
- Siempre \_\_\_\_\_
  - A veces \_\_\_\_\_
  - Nunca \_\_\_\_\_
9. ¿Hay interés y compromiso por parte de la Dirección para identificar posibles riesgos?
- SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
10. ¿Cuáles son las técnicas para la identificación de riesgos potenciales en el área financiera?
- Inventario de eventos que se presenten en el área financiera \_\_\_\_\_
  - Reuniones con los empleados y directivos de la organización \_\_\_\_\_
  - Cuestionarios y/o encuestas \_\_\_\_\_
  - No se cuenta con técnicas para identificar los riesgos \_\_\_\_\_
11. ¿Con que frecuencia se presentan riesgos en el área financiera?
- Muy frecuente \_\_\_\_\_
  - Poco frecuente \_\_\_\_\_
  - Nada frecuente \_\_\_\_\_
12. ¿Cuenta la organización con un comité para la evaluación de riesgos?
- SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
13. ¿Se valoran los riesgos según el nivel de importancia?
- SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
14. ¿Qué acciones se toman para mitigar los riesgos?

- Implementar más controles \_\_\_\_\_
- Segregación de funciones adecuada \_\_\_\_\_
- Contratación de seguros \_\_\_\_\_
- Previniendo actividades que dar origen a riesgos \_\_\_\_\_
- No se toma ninguna acción \_\_\_\_\_

15. ¿El área financiera, entiende sus riesgos y su importancia, fija los mecanismos para evitarlos y aplica respuestas adecuadas para cada uno de ellos?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

16. ¿La Dirección toma en cuenta el criterio del personal para la evaluación de riesgos?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

17. ¿Cuál es el nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno?

NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA	
ALTO	BAJO	_____
MEDIO	MEDIO	_____
BAJO	ALTO	_____

18. ¿La organización cuenta con planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

19. ¿Cuáles son las medidas que la empresa toma para la prevención de fraudes financieros?

- Segregación adecuada de funciones \_\_\_\_\_
- Procesos de contratación de empleados \_\_\_\_\_
- Monitoreo de las actividades realizadas por cada empleado \_\_\_\_\_

- No se toma ninguna \_\_\_\_\_

20. ¿Se controla constantemente la información que manejan los empleados?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

21. ¿Se mantienen bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

22. ¿Con qué frecuencia se revisa la información que contienen los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados?

- Muy frecuente \_\_\_\_\_
- Poco frecuente \_\_\_\_\_
- Nada frecuente \_\_\_\_\_

23. ¿Las tareas relacionadas con la elaboración, aprobación y autorización de las transacciones son ejecutadas por personas diferentes?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

24. ¿Se supervisa y evalúa la gestión financiera?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

25. ¿Posee la organización un paquete contable integrado que permita obtener la información financiera de manera oportuna, completa y real?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

26. ¿La información proporcionada por parte de los empleados es oportuna para la toma de decisiones?

- Siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

27. ¿Son adecuadas las cuentas y sub-cuentas contables utilizadas para la clasificación y revelación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la organización?

- Todas son adecuadas \_\_\_\_\_
- Casi todas son adecuadas \_\_\_\_\_
- Ninguna es adecuada \_\_\_\_\_

28. ¿Las cifras existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran sustentados con el documento?

- Siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

29. ¿Se mantiene una comunicación fluida entre todos los niveles de la empresa?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

30. ¿En qué porcentaje considera usted que es efectivo el sistema de control interno?

20% \_\_\_\_\_ 40% \_\_\_\_\_ 60% \_\_\_\_\_ 80% \_\_\_\_\_ 100% \_\_\_\_\_

Empresa:	Persona entrevistada:

### 3.2.2. Resultados de la encuesta

Pregunta No. 1 ¿Existen manuales actualizados de las funciones, procesos y procedimientos?

Tabla 7. Actualización de manuales de funciones, procesos y procedimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	37	60%	60%
NO	25	40%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 7, señala que el 60% del total de Agencias de viaje encuestadas poseen actualizados sus manuales de funciones, procesos y procedimientos, por ello manifestaron que es útil y provechoso contar con dichos manuales actualizados, puesto que permiten una buena comunicación en todos los niveles de la organización, y a su vez es de gran utilidad para lograr una eficiente administración, ya que se considera como uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones, que se ajustan a las necesidades cambiantes de toda organización. Por otro lado se muestra el 40% de las Agencias de viaje encuestadas que no cuentan con manuales de funciones, procesos y procedimientos actualizados, esto implica que dichos manuales permanezcan estáticos y posteriormente se conviertan en obsoletos, por lo tanto dejan de ser una herramienta útil y pasan a constituir una barrera de dificultades en el desarrollo de la organización. En conclusión son mayores los beneficios que los perjuicios de contar con manuales actualizados ya que eliminan aquellas actividades que son improductivas o que son repetitivas así también facilita el aprendizaje y orienta a los usuarios a desarrollar adecuadamente sus actividades.

Pregunta No. 2 ¿La organización cuenta con un código de ética y/o conducta?

Tabla 8. Posesión de un código de ética y/o conducta

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	40	65%	65%
NO	22	35%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

En la tabla 8 se puede observar que el 65% del total de la muestra posee un código de ética y/o conducta que les permite trabajar bajo los mismos principios creando un ambiente adecuado de trabajo y promoviendo la lealtad de los integrantes hacia los intereses de la organización. Por otra parte el 35% del total de la muestra no cuenta con un código de ética y/o conducta, el no contar con esta herramienta puede ocasionar conflicto de intereses entre los empleados originando conductas inadecuadas que perjudican el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo tanto el contar con dicho código establece una guía de actuación para los colaboradores promoviendo amistad, respeto, tolerancia, solidaridad, disciplina e integridad, haciendo que se reduzca la necesidad de supervisión constante y por ende ayuda a minimizar riesgos para la organización.

Pregunta No. 3 ¿Cuál es el mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta?

Tabla 9. Mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Charlas con el personal	13	21%	21%
Correo electrónico	10	16%	37%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Distribución de un folleto	10	16%	53%
No se difunde el código de ética	7	11%	65%
No se cuenta con un código de ética	22	35%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

En la tabla 9 se evidencia que del total de la muestra el 21% difunde el código de ética y/o de conducta a través de charlas con el personal, el 16% circula el instrumento mediante el uso de correos electrónicos, de la misma manera un 16% de encuestados indican que se distribuye mediante la entrega de un folleto, por otra parte el 11% no difunde el código de ética y por último el 22% no cuenta con mencionado instrumento. Es importante que los directivos de la organización se comprometan a difundir y promover el código de ética y/o de conducta adecuadamente, puesto que de ello depende la creación de un ambiente propicio para integrar y encaminar los esfuerzos hacia un objetivo común, y a la vez se debe tomar en cuenta que el conocimiento y adopción de valores éticos contribuyen un mejor desempeño profesional de cada empleado. Por lo tanto debe existir una adecuada forma de difusión de este instrumentó para no generar conflictos entre los empleados.

Pregunta No. 4 ¿Qué tipo de sanción usualmente se emplea para aquellos funcionarios que incumplen con las políticas, los manuales y el código de ética y/o conducta?

Tabla 10. Sanciones usuales para quienes incumplen con las políticas, los manuales y el código de ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Llamada de atención por medio de	19	31%	31%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
memorándums			
Amonestaciones verbales	35	56%	87%
Despido	5	8%	95%
No aplican sanciones	3	5%	100%
Total de encuestas:	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 10, indica que el 31% del total de la muestra sancionan a quienes no cumplen con las políticas, los manuales y el código de ética mediante llamadas de atención por medio de memorándums, por otro lado el 56% sancionan a través de amonestaciones verbales, el 8% sancionan por medio de despido y por ultimo un 5% no aplican sanciones. Como se puede observar la mayor parte de los encuestados y para ser precisos el 95% afirman que de una u otra forma aplican sanciones a quienes violen la normativas de la organización, a su vez exponen que las sanciones están en base a la gravedad de las faltas cometidas y que se aplican de acuerdo a las disposiciones legales vigentes de cada organización.

Pregunta No. 5 ¿Qué tipo de motivación frecuentemente se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo?

Tabla 11. Motivaciones que frecuentemente se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Incentivos económicos	31	50%	50%
Incentivos no económicos	19	31%	81%
No se brinda ningún tipo de motivación	12	19%	100%



Total	62	100%	
-------	----	------	--

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 11 indica que el 50% del total de la muestra usualmente motiva a sus empleados mediante incentivos económicos, el 31% motiva a sus empleados a través de incentivos no económico. De manera general de formas de incentivos se puede apreciar que el 81% del de total de la muestra motivan a sus empleados ya sean por medio incentivos económicos o incentivos no económicos, sea cual sea la forma de motivación la incidencia de estos en el trabajo será notable, puesto que impulsan a los empleados a mejorar el nivel de desempeño y de esta forma no solo gana el empleado sino también la organización, ya que obtiene buenos resultados alcanzando sus objetivos propuestos, y también reducen el riesgo de fraude. Por último el 19% de las organizaciones encuestadas no brindan ningún tipo de motivación a sus empleados, la falta de motivación puede generar empleados insatisfechos y acarrear consecuencias como: falta de compromiso, lealtad, pérdida de personal valioso y aumenta la probabilidad de fraudes. Por ello es importante que las organizaciones tomen conciencia de esto y traten a sus empleados con justicia y equidad.

Pregunta No. 6 ¿A qué plazo son implantados los objetivos?

Tabla 12. Plazo de establecimiento de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Corto plazo (Un Año)	32	52%	52%
Mediano plazo (Dos años)	22	35%	87%
Largo plazo (Mas de dos años)	8	13%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 12 presenta el plazo en el cual las organizaciones encuestadas implantan o definen sus objetivos, el 52% establecen sus objetivos en el corto plazo, el 35% en el mediano plazo y el 13% en el largo plazo. Se puede evidencia que un gran porcentaje de encuestados definen sus objetivos en el corto plazo, pero lo importante del establecimiento de objetivos independientemente del plazo de establecimiento es que estén claramente definidos, que exista una buena comunicación en todos los niveles y que todos los miembros de la organización se sientan comprometidos para la consecución de los mismos.

Pregunta No. 7 ¿Usualmente de qué forma contribuyen los empleados para el logro de los objetivos?

Tabla 13. Forma de contribución de los empleados para el logro de los objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Aportando con ideas nuevas	24	39%	39%
Ahorrando los recursos de la organización	13	21%	60%
Cumplimiento con las políticas de la organización	15	24%	84%
No contribuyen al logro de los objetivos	10	16%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

En la tabla 13 se determina la forma en que los empleados contribuyen al logro de los objetivos en donde se determina que el 39% de los empleados aportan con ideas nuevas, el 21% de los empleados contribuyen al logro de los objetivos ahorrando los recursos de la organización, el 24% contribuyen cumpliendo con las políticas de la organización, y tan solo un 16% estableció que los empleados no contribuyen al logro de los objetivos. En conclusión el 84% de los encuestados afirman que de una

u otra forma los empleados están comprometidos con el logro de los objetivos, sin embargo el 16% restante afirma que los empleados no están comprometidos a cumplir con los objetivos de la organización debido a conflictos de intereses y a la falta de motivación.

Pregunta No. 8 ¿La Dirección ayuda y participa en las actividades para fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno?

Tabla 14. Participación de la dirección para fortalecer y mejorar el sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	26	42%	42%
A veces	33	53%	95%
Nunca	3	5%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 14 muestra que el 42% de los Directores siempre participan y ayudan a mejorar el Sistema de Control interno, por otro lado el 53% de los Directores participan a veces en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y por último el 5% de los encuestados afirman que sus directores nunca participan en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Se debe tener en cuenta que para el éxito del Sistema de Control Interno es indispensable el compromiso constante de la Dirección puesto que es responsable de implantar, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, a su vez debe evaluar en forma permanente las operaciones y adoptar medidas correctivas ante cualquier evidencia de error, irregularidad o fraude.

Pregunta No. 9 ¿Hay interés y compromiso por parte de la Dirección para identificar posibles riesgos?

Tabla 15. Compromiso de la dirección para identificar posibles riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	36	58%	58%
NO	26	42%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 15 muestra el compromiso que tiene la dirección para identificar posibles riesgos en donde, el 58% si presenta un compromiso asumiendo que tienen una adecuada gestión de riesgos, es decir que se preocupan por detectar, medir, controlar y administrar los riesgos para evitar que ocurran pérdidas o fraudes. Mientras que el 42% restante no muestra compromiso, por ende no tienen una dirección adecuada para gestionar los riesgos. El cumplimiento de los objetivos organizacionales puede verse afectado por la presencia de riesgos, por ello es importante recalcar el papel fundamental que tiene la dirección en estimular una adecuada cultura de administración de riesgos en toda la organización, lo que con lleva a la importancia de identificación y prevención permanente de riesgos tanto internos como externos, ya que permite tener mayor control sobre el desarrollo y funcionamiento adecuado de los procesos.

Pregunta No. 10¿Cuáles son las técnicas para la identificación de riesgos potenciales en el área financiera?

Tabla 16. Técnicas de identificación de riesgos para el área financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
-------------	------------	------------	----------------------

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Inventario de eventos que se presenten en el área financiera	12	20%	20%
Reuniones con los empleados y directivos de la organización	20	32%	52%
Cuestionarios y/o encuestas	15	24%	76%
No se cuenta con técnicas para identificar los riesgos	15	24%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 16 indica que el 20% del total de la muestra identifican los riesgos a través de un inventario de eventos, el 32% identifica sus riesgos mediante reuniones con empleados y directivos de la organización, el 24% identifican sus riesgos mediante cuestionarios y/o encuestas, mientras que el 24% restante no cuenta con técnicas para identificación de sus riesgos. En general se evidencia que el 76% de la muestra cuenta con técnicas para identificación de riesgos puesto que consideran que es esencial tener un conocimiento detallado de los factores que pueden perturbar la consecución de los objetivos.

Pregunta No. 11 ¿Con que frecuencia se presentan riesgos en el área financiera?

Tabla 17. Frecuencia de ocurrencia de riesgos en el área financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy frecuente	21	34%	34%
Poco frecuente	32	52%	85%
Nada frecuente	9	15%	100%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 17 indica la posibilidad de ocurrencia de riesgos en el área financiera, el 34% del total de la muestra presenta riesgo muy frecuente, el 52% presentan riesgos poco frecuentes, mientras que el 15% indica que no es frecuente la presencia de riesgos. Se debe tener en cuenta que la aplicación correcta de controles reduce significativamente la frecuencia de ocurrencia materialización de riesgos, a su vez que se debe analizar o evaluar adecuadamente los riesgos para poder disminuir su probabilidad de ocurrencia.

Pregunta No. 12 ¿Cuenta la organización con un comité para la evaluación de riesgos?

Tabla 18. Existencia de un comité para la evaluación de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	25	40%	40%
NO	37	60%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 18 señala el porcentaje de organizaciones encuestadas que cuentan con un comité para la evolución de riesgos en donde el 40% de las organizaciones indican que si cuentan con un comité, mientras que el 60% de las organizaciones no cuentan con un comité. La organización no puede ser ajena al tema de los riesgos, puesto que los mismos pueden encontrarse presentes en cualquier gestión que se realice, por ello se debe buscar la mejor manera de manejarlos y controlarlos, de ahí su importancia

de incorporar a la organización un comité que se encargue de liderar el proceso de administración de riesgos.

Pregunta No. 13 ¿Se valoran los riesgos según el nivel de importancia?

Tabla 19. Valoración de riesgos según el nivel de importancia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	39	63%	63%
NO	23	37%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 19 muestra que el 63% de las organizaciones encuestadas si valoran sus riesgos según el nivel de importancia, mientras que el 37% restante de las organizaciones encuetadas no valoran sus riesgos según el nivel de importancia, es muy importante valorar los riesgo según el nivel de importancia puesto que permite colocar a la organización en un nivel de riesgo aceptable, fortaleciendo el sistema de control interno y facilitando la toma de decisiones.

Pregunta No. 14 ¿Qué acciones se toman para mitigar los riesgos?

Tabla 20. Acciones tomadas para mitigar los riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Implementar más controles	17	27%	27%
Segregación de funciones adecuada	11	18%	45%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Contratación de seguros	5	8%	53%
Previendo actividades que dan origen a riesgos	9	15%	15%
No se toma ninguna acción	20	32%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

En la tabla 20 se puede observar las acciones que toman las Agencias de viaje encuestadas para mitigar los riesgos, en donde un 27% reduce sus riesgos implementando más controles, un 18% segregando funciones, un 8% contratando seguros, un 5% evitando actividades que dan origen a riesgos y por ultimo un 32% no toma ninguna acción para mitigar los riesgos. Promover cualquier esfuerzo para mitigar el riesgo es substancial, siempre y cuando se llegue a en un apropiado control de los mismos.

Pregunta No. 15 ¿El área financiera, entiende sus riesgos y su importancia, fija los mecanismos para evitarlos y aplica respuestas adecuadas para cada uno de ellos?

Tabla 21. Administración de riesgos en el área financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	29	47%	47%
NO	33	53%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 21 se presenta la gestión de riesgos que se efectúa en el área financiera para reducción de los mismos, en donde el 47% del total de la muestra si aplica



mecanismos para cada uno de sus riesgos y el 53% del total de la muestra no aplica mecanismos para cada uno de sus riesgos. Por lo tanto se debe tener en cuenta que la responsabilidad de mantener un efectivo Sistema de Control Internos no solo recae en el Dirección, sino también es responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización y de sus áreas.

Pregunta No. 16 ¿La Dirección toma en cuenta el criterio del personal para la evaluación de riesgos?

Tabla 22. Importancia del criterio del personal para la evaluación de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	33	53%	53%
NO	29	47%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 22 indica el porcentaje de Direcciones que toman en cuenta el criterio del personal para la evaluación de riesgos, así es que el 53% de directores si toma en cuenta el criterio del personal; esto permite establecer acciones preventiva que ayudan a proteger y mitigar riesgos, y el 47% restante señalaron que no toman como importante el criterio del personal para evaluar los riesgos internos que se presentan en la organización, ya que señalan que los riesgos son insignificantes. Como se mencionó en el apartado anterior, el mantener un efectivo Sistema de Control Internos es responsabilidad de cada miembro de la organización, así que la dirección debe dar paso también a la opinión de los empleados, puesto que ellos son los que conocen muy bien el funcionamiento de los diferentes procesos, esto permitirá que se facilite la evaluación de riesgos.

Pregunta No. 17 ¿Cuál es el nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno?

Tabla 23. Nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA			
ALTO	BAJO	10	16%	16%
MEDIO	MEDIO	36	58%	74%
BAJO	ALTO	16	26%	100%
Total		62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 23 muestra que el 58% de las Agencias de Viaje consideran que poseen un nivel de riesgo y de confianza a nivel medio, es decir su control interno no es deficiente ni eficiente; un 26% poseen un nivel de riesgo bajo y de confianza alto, lo cual nos da a entender que se considera como una empresa con un sistema de control interno muy eficiente y un 16% consideran que poseen un nivel de riesgo alto con un nivel de confianza bajo, señalando que su control interno no está ayudando a la organización con sus actividades y están más expuestos a la ocurrencia de fraude interno.

Pregunta No. 18 ¿La organización cuenta con planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros?

Tabla 24. Existencia de planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	30	48%	48%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NO	32	52%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 24 señala que el 52% de las Agencias de Viaje poseen planes de contingencia para prevenir posibles fraudes financieros, tratando de recoger e identificar los posibles riesgos que la organización que está expuesta mediante los hechos internos y externos que gira; y un 48% señalan que no poseen planes de prevención frente al fraude porque consideran que no son necesarios.

Pregunta No. 19 ¿Cuáles son las medidas que la empresa toma para la prevención de fraudes financieros?

Tabla 25. Medidas para la prevención de fraudes financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Segregación adecuada de funciones	8	13%	13%
Procesos minucioso de contratación de empleados	14	22%	35%
Monitoreo de las actividades realizadas por cada empleado	26	42%	82%
No se toma ninguna	14	23%	105%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 25 señalan que más del 42% de Agencias de Viaje, monitorean las actividades que desempeñan los empleados en la organización, están pendientes de

cada uno de sus movimientos; un 22% realizan un proceso minucioso de contratación del personal, escogiendo correctamente a los empleados que laboran en la empresa; un 13% en la segregación adecuada de funciones que realizan los empleados internamente. Y un 23% no toman ninguna acción.

Pregunta No. 20 ¿Se controla constantemente la información que manejan los empleados?

Tabla 26. Control de la información que manejan los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	35	56%	56%
NO	27	44%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 26 señala que más del 56% de las Agencias de Viajes controlan y están pendientes de la información que manejan los empleados, de esta manera no existe desviaciones internas de información y competencia desleal y un 44% no controla la información que manejan.

Pregunta No. 21 ¿Se mantienen bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados?

Tabla 27. Bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	44	71%	71%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NO	18	29%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 27 señala que más de 71% de las agencias de viaje mantienen bloqueadas las páginas de internet, de esta manera los empleados se dedican únicamente a la elaboración de su trabajo y no están ingresando a páginas sociales; y un 29% señaló que no existen bloqueos a las páginas web.

Pregunta No. 22 ¿Con qué frecuencia se revisa la información que contienen los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados?

Tabla 28. Frecuencia con que se revisa la información de los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy frecuente	17	27%	27%
Poco frecuente	37	60%	87%
Nada frecuente	8	13%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 28 señalo que más 60% de las empresas, revisa frecuentemente las páginas de internet y la información de los computadores; también señala que un 27% de empresas controlan frecuentemente todos los datos que manejan los empleados y un 13% no las revisan. Es importante que toda clase de empresa controle las páginas

Web que manejan los empleados, de esta manera están evitando la desviación de información.

Pregunta No. 23 ¿Las tareas relacionadas con la elaboración, aprobación y autorización de las transacciones son ejecutadas por personas diferentes?

Tabla 29. Ejecución de tareas de elaboración, aprobación y autorización por diferentes personas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	46	74%	74%
NO	16	26%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 29 señala que más del 74% de las Agencias de Viaje asignan personal diferente para la elaboración, revisión y aprobación de documentos e información que maneja la empresa; y un 26% de las empresas señalan que no, que lo realiza la misma persona para evitar la segregación de funciones.

Pregunta No. 24 ¿Se supervisa y evalúa la gestión financiera?

Tabla 30. Supervisión y evaluación de la gestión financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	37	60%	60%
NO	25	40%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 30 señala que más del 60%, de las agencias de viaje supervisan y evalúan la gestión financiera, para una correcta coordinación de los fondos que manejan las empresas, mediante la utilización de presupuestos y ajustes a las proyecciones que manejan internamente; y un 40% no evalúan la gestión financiera.

Pregunta No. 25 ¿Posee la organización un paquete contable integrado que permita obtener la información financiera de manera oportuna, completa y real?

Tabla 31. Posesión de un paquete contable integrado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	40	65%	65%
NO	22	35%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 31 señala que 65% de las Agencias de Viaje mantienen un paquete contable integrado en las actividades como son: emisión de tickets, cobro de comisiones, pagos, etc. y un 35% de empresas poseen paquetes contables independientes para el manejo del giro del negocio.

Pregunta No. 26 ¿La información proporcionada por parte de los empleados es oportuna para la toma de decisiones?

Tabla 32. Entrega de información oportuna para la toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	14	23%	23%
A veces	46	74%	97%

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	2	3%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 32 señala que el 74% de los empleados que laboran en las Agencias de Viaje entregan la información a veces oportunas para la toma de decisiones que en muchas ocasiones se demoran; un 23% de empresas consideran que es siempre es oportuna y un 3% que no lo es. La información entregada por parte de los empleados a las Agencias de Viaje deben ser oportunas y eficientes de esta manera ayuda a la toma de decisiones internas.

Pregunta No. 27; ¿Son adecuadas las cuentas y sub-cuentas contables utilizadas para la clasificación y revelación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la organización?

Tabla 33. Adecuada clasificación de las cuentas y sub-cuentas para revelación de las transacciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Todas son adecuadas	31	50%	50%
Casi todas son adecuadas	29	47%	97%
Ninguna es adecuada	2	3%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 33 señala que el 50% de las Agencias de Viaje, poseen un adecuada clasificación de las cuentas y sub cuentas para la revelación de las transacciones; un



47%, consideran que casi todas son adecuadas y un 3% consideran que ninguna es adecuada. Toda empresa debe tener una adecuada clasificación de cuentas y subcuentas de esta manera se sabe de dónde salen y proveen las transacciones información suficiente y sustentable.

Pregunta No. 28 ¿Las cifras existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran sustentadas con el documento correspondiente?

Tabla 34. Sustentación de estados financieros, informes y reportes contables con la documentación correspondiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	30	48%	48%
A veces	32	52%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 34 señala que el 52% de las Agencias de Viaje sustentan la información de estados financieros, informes y reportes contables con documentos; un 48% señalan que a veces y un 0% señala que nunca. Toda información financiera, contable, administrativa debe estar sustentada de manera que si se necesita sustentar estados, informes, reportes, etc. deben dirigirse directamente a archivos que mantenga la organización.

Pregunta No. 29 ¿Se mantiene una comunicación fluida entre todos los niveles de la empresa?

Tabla 35. Comunicación fluida entre todos los niveles de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	30	48%	48%
NO	32	52%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 35 señala que el 52% de las Agencias de Viaje consideran que existe comunicación fluida entre todos los niveles de la organización; y un 48% señalan que sí. El éxito de toda organización debe poseer una comunicación fluida con todos los niveles internos y externos de la empresa, para identificar cuáles son las necesidades y motivaciones que ayudarían para que la organización sea correcta.

Pregunta No. 30 ¿En qué porcentaje considera usted que es efectivo el sistema de control interno?

Tabla 36. Porcentaje de efectividad del sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Veinte(20) %	0	0%	0%
Cuarenta(40)%	21	34%	34%
Sesenta(60)%	28	45%	79%
Ochenta(80)%	10	16%	95%
Cien (100)%	3	5%	100%
Total	62	100%	

Elaborado por: Karina Encalada/ Diego Espín

La tabla 36 señala que el 45% de las Agencias de Viaje poseen un 60% de efectivo control interno; un 34% consideran que es efectivo el control interno en 40% de efectivo; un 16% en 80%; un 5% en 100%; y un 0% en 20% de efectividad del sistema de control interno.

## CAPÍTULO IV

### EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AGENCIAS DE VIAJE

#### 4.1. Informe de resultados

Tabla 37. Informe de resultados

N°	PREGUNTA	FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
1	¿Existen manuales actualizados de las funciones, procesos y procedimientos?	62	100%	Como se puede observar de la pregunta uno a la cuatro más del 50% de las agencias de viaje encuestadas tienen actualizados sus manuales de funciones, procesos y procedimientos, además poseen un código de ética y/o conducta el mismo que lo difunden a través de varios mecanismos, aplicando sanciones a quienes incumplan con dicha normativa. En síntesis es indispensable contar con una normativa que regule las funciones y conducta de los empleados, puesto que permite alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz, a su vez facilita una adecuada toma de decisiones. El poseer mencionada normativa no es suficiente, sino también se la debe tener sujeta a constantes revisiones, debido a las necesidades de cambio que presenta toda organización, permitiendo la mejora de las operaciones.
	SÍ	37	60%	
	NO	25	40%	
2	¿La organización cuenta con un código de ética y/o conducta?	62	100%	
	SÍ	40	65%	
	NO	22	35%	
3	¿Cuál es el mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta?	62	100%	
	Charlas con el personal	13	21%	
	Correo electrónico	10	16%	
	Distribución de un folleto	10	16%	
	No se difunde el código de ética	7	12%	
	No se cuenta con un código de ética	22	35%	
4	¿Qué tipo de sanción usualmente se emplea para aquellos funcionarios que incumplan con las políticas, los manuales y el código de ética y/o conducta?	62	100%	
	Llamada de atención por medio de	19	31%	

N°	PREGUNTA	FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
	memorándums			
	Amonestaciones verbales	35	56%	
	Despido	5	8%	
	No aplican sanciones	3	5%	
5	¿Qué tipo de motivación frecuentemente se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo?	62	100%	Como se puede observar el 81% de las agencias de viaje encuestas motivan a sus empleados a través de incentivos económicos y no económicos, siendo el 50% y el 31% respectivamente, mientras que el 19% de los encuestados no brindan ningún tipo de motivación a sus empleados. Cabe recalcar que es importante motivar a los empleados, puesto que se contribuye a la realización profesional y se logra un incremento de la productividad de los mismos, así también ayuda a la retención y atracción de personal calificado o valioso.
	Incentivos económicos	31	50%	
	Incentivos no económicos	19	31%	
	No se brinda ningún tipo de motivación	12	19%	
6	¿A qué plazo son implantados los objetivos?	62	100%	Acorde a la pregunta seis y siete, se determinó que más del 50% de las agencias de viaje encuestadas establecen sus objetivos en un corto plazo y sus empleados contribuyen adecuadamente con el logro de los mismos. Se debe tener en cuenta que los objetivos deben ser establecidos acorde a la misión y visión de la organización y deben estar encaminados al cumplimiento de aquella misión, ya sea en el corto, mediano o largo plazo.
	Corto plazo (Un Año)	32	52%	
	Mediano plazo (Dos años)	22	35%	
	Largo plazo (Mas de dos años)	8	13%	
7	¿Usualmente de qué forma contribuyen los empleados para el logro de los objetivos?	62	100%	
	Aportando con ideas nuevas	24	39%	
	Ahorrando los recursos de la organización	13	21%	
	Cumplimiento con las políticas de la organización	15	24%	

N°	PREGUNTA	FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
	No contribuyen al logro de los objetivos	10	16%	
8	¿La Dirección ayuda y participa en las actividades para fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno?	62	100%	De acuerdo a la pregunta ocho y nueve se estableció que del total de la muestra más del 50% de Direcciones participan en el mejoramiento del Sistema de Control Interno y en la identificación de posibles riesgos.  Cabe destacar el compromiso que asumen las direcciones en mantener un efectivo y adecuado Sistema de Control Interno que permite la consecución de los objetivos de manera eficiente.
	Siempre	26	42%	
	A veces	33	53%	
	Nunca	3	5%	
9	¿Hay interés y compromiso por parte de la Dirección para identificar posibles riesgos?	62	100%	
	SÍ	36	58%	
	NO	26	42%	
10	¿Cuáles son las técnicas para la identificación de riesgos potenciales en el área financiera?	62	100%	Las preguntas de la 10 a la 16, muestran en promedio que el 58% del total las agencias de viajes encuestadas gestionan sus riesgos, a su vez se presenta el porcentaje de ocurrencia de riesgos en el área financiera, en donde un 34% es muy frecuente, el 52% es poco frecuente y un 15% nada frecuente.  Cabe señalar que para mitigar los riesgos se debe vincular al Sistema de Control Interno la gestión de riesgos, la misma que se debe considerar como una importante y continua función interna, puesto que se debe detectar y prevenir los problemas antes de que ocurran las pérdidas. Para ello es necesario contar con
	Inventario de eventos que se presenten en el área financiera	12	19%	
	Reuniones con los empleados y directivos de la organización	20	33%	
	Cuestionarios y/o encuestas	15	24%	
	No se cuenta con técnicas para identificar los riesgos	15	24%	
11	¿Con que frecuencia se presentan riesgos en el área financiera?	62	100%	
	Muy frecuente	21	34%	
	Poco frecuente	32	52%	
	Nada frecuente	9	15%	
12	¿Cuenta la organización con un comité	62	100%	

N°	PREGUNTA		FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
	para la evaluación de riesgos?				un comité u organismo de control institucional que se encargue de detectar, medir, controlar, monitorear y manejar los riesgos.
	SÍ		25	40%	
	NO		37	60%	Por lo tanto una organización demuestra que posee una gestión de riesgos eficaz cuando reduce los riesgos que representan la mayor amenaza para su salud financiera.
13	¿Se valoran los riesgos según el nivel de importancia?		62	100%	
	SÍ		39	63%	
	NO		23	37%	
14	¿Qué acciones se toman para mitigar los riesgos?		62	100%	
	Implementar más controles		17	27%	
	Segregación de funciones adecuada		11	18%	
	Contratación de seguros		5	8%	
	Previendo de actividades que dan origen a riesgos		9	15%	
	No se toma ninguna acción		20	32%	
15	¿El área financiera, entiende sus riesgos y su importancia, fija los mecanismos para evitarlos y aplica respuestas adecuadas para cada uno de ellos?		62	100%	
	SÍ		29	47%	
	NO		33	53%	
16	¿La Dirección toma en cuenta el criterio del personal para la evaluación de riesgos?		62	100%	
	SÍ		33	53%	
	NO		29	47%	
17	¿Cuál es el nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno?		62	100%	La pregunta 17 y 30, es una auto evolución de las Agencias de Viaje y consideran que poseen un
	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA			

N°	PREGUNTA		FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
	ALTO	BAJO			
	ALTO	BAJO	10	16%	nivel medio de riesgo y confianza representando con un 58%; y más del 45% de las mismas consideran un 60% de efectividad del sistema de control interno.
	MEDIO	MEDIO	36	58%	
	BAJO	ALTO	16	26%	
30	¿En qué porcentaje considera usted que es efectivo el sistema de control interno?		62	100%	
	20%		0	0%	
	40%		21	34%	
	60%		28	45%	
	80%		10	16%	
	100%		3	5%	
18	¿La organización cuenta con planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros?		62	100%	Las Agencias de Viaje consideran que 48% poseen planes de contingencia y un 52% que no, sin embargo poseen medidas de prevención de fraude como son: segregación de funciones, proceso de contratación de empleados, monitoreo de actividades; y solo un 23% no toma ninguna acción.
	SÍ		30	48%	
	NO		32	52%	
19	¿Cuáles son las medidas que la empresa toma para la prevención de fraudes financieros?		62	100%	
	Segregación adecuada de funciones		8	13%	
	Procesos de contratación de empleados		14	23%	
	Monitoreo de las actividades realizadas por cada empleado		26	42%	
	No se toma ninguna		14	23%	
20	¿Se controla constantemente la información que manejan los empleados?		62	100%	Las Agencias de Viajes controlan en 56% la información que manejan los empleados de igual manera, el 71% bloquea páginas
	SÍ		35	56%	
	NO		27	44%	



N°	PREGUNTA	FRECUE NCIA	%	ANÁLISIS
21	¿Se mantienen bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados?	62	100%	innecesarias para el trabajo; y un 60% de empresas revisan con poca frecuencia la información de computadores y páginas de internet que visitan los empleados.
	SÍ	44	71%	
	NO	18	29%	
22	¿Con qué frecuencia se revisa la información que contienen los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados?	62	100%	
	Muy frecuente	17	27%	
	Poco frecuente	37	60%	
	Nada frecuente	8	13%	
23	¿Las tareas relacionadas con la elaboración, aprobación y autorización de las transacciones son ejecutadas por personas diferentes?	62	100%	Más de 74% de las agencias de viaje elaboran, aprueban y autorizan las tareas diferentes que se realizan la empresa; el 60% supervisan y evalúan la gestión financiera y un 74% consideran que los empleado entregan de forma oportuna la información para la toma de decisiones.
	SÍ	46	74%	
	NO	16	26%	
24	¿Se supervisa y evalúa la gestión financiera?	62	100%	
	SÍ	37	60%	
	NO	25	40%	
26	¿La información proporcionada por parte de los empleados es oportuna para la toma de decisiones?	62	100%	
	Siempre	14	23%	
	A veces	46	74%	
	Nunca	2	3%	
25	¿Posee la organización un paquete contable integrado que permita obtener la información financiera de manera oportuna, completa y real?	62	100%	El 60% de Agencias de Viaje, poseen un paquete contable

N°	PREGUNTA	FRECUENCIA	%	ANÁLISIS
	SÍ	40	65%	integrado en toda la organización; un 50% considera que es adecuada la clasificación y subclasificación de todas las cuentas; y un 52% señalan que a veces está sustentando los estados financieros, informes y reportes contables.
	NO	22	35%	
27	¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas contables utilizadas para la clasificación y revelación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la organización?	62	100%	
	Todas son adecuadas	31	50%	
	Casi todas son adecuadas	29	47%	
	Ninguna es adecuada	2	3%	
28	¿Las cifras existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran sustentadas con el documento?	62	100%	
	Siempre	30	48%	
	A veces	32	52%	
	Nunca	0	0%	
29	¿Se mantiene una comunicación fluida entre todos los niveles de la empresa?	62	100%	La buena comunicación con todos los departamentos es un pilar fundamental tal para el control interno, y en la investigación señalo que más 52% de las Agencias de Viaje no la poseen.
	SÍ	30	48%	
	NO	32	52%	

Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

#### 4.2. Comprobación de la hipótesis

En enunciados anteriores se determinó la siguiente Hipótesis Nula:

$H_0$ : Más del 60% de las Agencias de Viajes de la ciudad de Quito poseen un efectivo Sistema de Control Interno que previene fraudes en el área financiero- Contable, el mismo que suministra ayuda y asistencia a la administración de cada entidad, para que operen de acuerdo con las leyes aplicables y salvaguarden sus activos.

Por lo tanto para la comprobación de mencionada hipótesis se define así: si los resultados de la comprobación determinan que más del 60% de las agencias de viaje poseen un efectivo sistema de Control interno que previene fraudes en el área financiero-contable se acepta la hipótesis Nula  $H_0$ , rechazando la hipótesis Alternativa  $H_1$ ; en caso contrario que la  $H_0$  fuese menor que la  $H_1$  se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

$$H_0 : \mu > 45,62$$

$$H_1 : \mu < 45,62$$

(45,62 = media de la población)

Para comprobar la hipótesis, se utiliza el método de Prueba de Hipótesis de Distribución Normal Estándar y el método de Prueba de Hipótesis Chi-Cuadrado, para la adecuada o correcta utilización de estos métodos estadísticos es necesario que se agrupen las respuestas de cada pregunta en patrones generales, es decir que varias respuestas se pueden interpretar como si esencialmente significaran lo mismo, para nuestro análisis utilizaremos el patrón de respuesta afirmativas y el patrón de respuestas negativas según sea el caso. Debemos considerar que por un lado tenemos las preguntas cerradas de contestación SI o NO, las cuales hacen que se facilite el análisis de comprobación, ya que por su naturaleza no es necesario distinguir o agrupar en patrones de respuestas afirmativas o negativas. Por otro lado tenemos las preguntas de opción múltiple o de selección, en este caso se realiza un análisis minucioso de cada pregunta y se agrupa las respuestas similares o comunes según el patrón general de respuestas (afirmativas o negativas).

A continuación se presenta la consolidación de preguntas según el patrón de respuestas afirmativas o negativas:

Tabla 38. Cuadro consolidado de las encuestas

CUADRO CONSOLIDADO DE LAS ENCUESTAS

No	PREGUNTA	SÍ	NO
1	¿Existen manuales actualizados de las funciones, procesos y procedimientos?	37	25
2	¿La organización cuenta con un código de ética y/o conducta?	40	22
3	¿Cuál es el mecanismo para difundir el código de ética y/o conducta?	33	29
4	¿Cuáles son las sanciones para aquellos funcionarios que no cumplan con el código de ética y/o conducta?	54	8
5	¿Qué tipo de motivación se brinda a los empleados para que realicen un mejor trabajo?	50	12
6	¿A qué plazo son implantados los objetivos?	62	0
7	¿De qué manera contribuyen los empleados para el logro de los objetivos?	52	10
8	¿La dirección ayuda y participa en las actividades para fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno?	52	10
9	¿Hay interés y compromiso por parte de la Dirección para identificar posibles riesgos?	59	3
10	¿Cuáles son las técnicas para la identificación de riesgos potenciales en el área financiera?	36	26
11	¿Con que frecuencia se presentan riesgos en el área	47	15

No	PREGUNTA	SÍ	NO
	financiera?		
12	¿Cuenta la organización con un comité para la evaluación de riesgos?	53	9
13	¿Se valoran los riesgos según el nivel de importancia?	25	37
14	¿Qué acciones se toman para mitigar los riesgos?	39	23
15	¿El área financiera, entiende sus riesgos y su importancia, fija los mecanismos para evitarlos y aplica respuestas adecuadas para cada uno de ellos?	42	20
16	¿La dirección toma en cuenta el criterio del personal para la evaluación de riesgos?	33	29
17	¿Cuál es el nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con la evaluación de sistema de control interno?	52	10
18	¿La organización cuenta planes de contingencia en la ocurrencia de fraudes financieros?	30	32
19	¿Cuáles son las medidas que la empresa toma para la prevención de fraudes financieros?	48	14
20	¿Se controla constantemente la información que manejan los empleados?	35	27
21	¿Se mantienen bloqueos a páginas de internet, que no sean útiles para el trabajo de los empleados?	44	18
22	¿Con qué frecuencia se revisa la información que contienen los computadores y las páginas de internet que visitan los empleados?	54	8

No	PREGUNTA	SÍ	NO
23	¿Las tareas relacionadas con la elaboración, aprobación y autorización de las transacciones son ejecutadas por personas diferentes?	46	16
24	¿Se utiliza indicadores para supervisar y evaluar la gestión financiera?	37	25
25	¿Posee la organización un paquete contable integrado que permita obtener la información financiera de manera oportuna, completa y real?	40	22
26	¿La información proporcionada por parte de los empleados es oportuna para la toma de decisiones?	60	2
27	¿Son adecuadas las cuentas y sub-cuentas contables utilizadas para la clasificación y revelación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la organización?	60	2
28	¿Las cifras existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran sustentadas con el documento correspondiente?	62	0
29	¿Se mantiene una comunicación fluida entre todos los niveles de la empresa?	30	32
30	¿En qué porcentaje considera usted que es efectivo el sistema de control interno?	41	21
TOTAL		1353	507

Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis estadística

Este método permite comprobar si la muestra observada concuerda con la hipótesis formulada en el modelo de estudio, aceptando o rechazando la hipótesis formulada o nula.

En este método de comprobación el estadístico de prueba es:

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

En donde:

$\bar{X}$  = Media de la muestra, el cual se calcula del total de respuestas acertadas dividido para el número de preguntas  $(1353/30) = 45,10$ .

U = Media de la población, el cual se calcula tomado en cuenta el valor de la desviación estándar por el nivel de significancia, más la media de la muestra  $((10,32 * 0,05) + 45,10 = 45,62$

$\sigma$  = Desviación estándar, el cual es igual a la raíz cuadrada de la varianza, la misma que mide la distancia entre los valores de la serie y la media. (Varianza=106,49; Desviación estándar:  $\sigma = \sqrt{106,49} = 10,32$ )

n = Muestra de 62 Agencias de Viajes

Remplazando las variables por sus valores tendremos:

$$Z = \frac{45,10 - 45,62}{\frac{10,32}{\sqrt{62}}}$$

$$Z = \frac{-0,52}{1,31}$$

$$Z = -0,39$$

Datos adicionales:

$\alpha$ =Nivel de Significancia, es la probabilidad de cometer un error de Tipo I (rechazo de la hipótesis nula cuando esta es verdadera). El nivel de significancia es el tamaño de la región de rechazo, es decir que si al realizar la prueba estadística cae dentro de este rango la hipótesis nula se rechaza, para nuestro estudio de análisis es de 0,05 el cual para representar en el gráfico de la Campana de Gauss se toma el 50% en cada extremo es decir 0,025 y su localización depende del signo  $>$  o  $<$  de la hipótesis alternativa, es decir que para nuestro estudio cae en la cola izquierda de la distribución de la estadística de prueba, puesto que el signo es  $<$ .

$1-\alpha$ =Nivel de Confianza su fórmula de cálculo es de 1 menos el nivel de significancia, es decir de 0,95 (que significa que de 100 casos, 95 veces la predicción será correcta).

El nivel de confianza nos ayuda a determinar el valor Z para representar en el gráfico de la Campana de Gauss el cual se obtiene dividiendo para dos ( $0,95/2 = 0,4750$ ), cuyo resultado se localiza en la tabla de distribución de probabilidad normal estándar; obteniendo  $Z=1,96$  el cual determina el nivel máximo de aceptación de la hipótesis nula ya sea en negativo o positivo.

Z	0,06
1,9	0,4750

Tabla 39. Tabla de distribución de probabilidad normal estándar

TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE PROBABILIDAD NORMAL ESTÁNDAR

Z	0	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,0000	0,0040	0,0080	0,0120	0,0160	0,0199	0,0239	0,0279	0,0319	0,0359
0,1	0,0398	0,0438	0,0478	0,0517	0,0557	0,0596	0,0636	0,0675	0,0714	0,0753
0,2	0,0793	0,0832	0,0871	0,0910	0,0948	0,0987	0,1026	0,1064	0,1103	0,1141
0,3	0,1179	0,1217	0,1255	0,1293	0,1331	0,1368	0,1406	0,1443	0,1480	0,1517
0,4	0,1554	0,1591	0,1628	0,1664	0,1700	0,1736	0,1772	0,1808	0,1844	0,1879

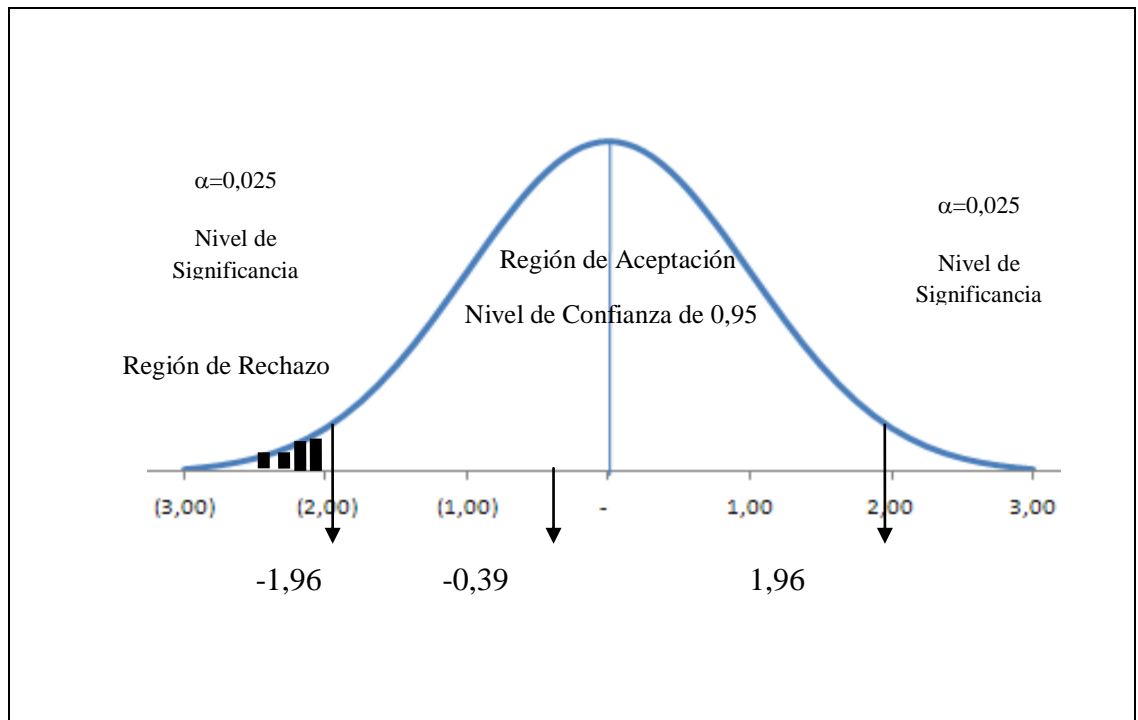


Z	0	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,5	0,1915	0,1950	0,1985	0,2019	0,2054	0,2088	0,2123	0,2157	0,2190	0,2224
0,6	0,2257	0,2291	0,2324	0,2357	0,2389	0,2422	0,2454	0,2486	0,2517	0,2549
0,7	0,2580	0,2611	0,2642	0,2673	0,2704	0,2734	0,2764	0,2794	0,2823	0,2852
0,8	0,2881	0,2910	0,2939	0,2967	0,2995	0,3023	0,3051	0,3078	0,3106	0,3133
0,9	0,3159	0,3186	0,3212	0,3238	0,3264	0,3289	0,3315	0,3340	0,3365	0,3389
1,0	0,3413	0,3438	0,3461	0,3485	0,3508	0,3531	0,3554	0,3577	0,3599	0,3621
1,1	0,3643	0,3665	0,3686	0,3708	0,3729	0,3749	0,3770	0,3790	0,3810	0,3830
1,2	0,3849	0,3869	0,3888	0,3907	0,3925	0,3944	0,3962	0,3980	0,3997	0,4015
1,3	0,4032	0,4049	0,4066	0,4082	0,4099	0,4115	0,4131	0,4147	0,4162	0,4177
1,4	0,4192	0,4207	0,4222	0,4236	0,4251	0,4265	0,4279	0,4292	0,4306	0,4319
1,5	0,4332	0,4345	0,4357	0,4370	0,4382	0,4394	0,4406	0,4418	0,4429	0,4441
1,6	0,4452	0,4463	0,4474	0,4484	0,4495	0,4505	0,4515	0,4525	0,4535	0,4545
1,7	0,4554	0,4564	0,4573	0,4582	0,4591	0,4599	0,4608	0,4616	0,4625	0,4633
1,8	0,4641	0,4649	0,4656	0,4664	0,4671	0,4678	0,4686	0,4693	0,4699	0,4706
1,9	0,4713	0,4719	0,4726	0,4732	0,4738	0,4744	0,4750	0,4756	0,4761	0,4767
2,0	0,4772	0,4778	0,4783	0,4788	0,4793	0,4798	0,4803	0,4808	0,4812	0,4817
2,1	0,4821	0,4826	0,4830	0,4834	0,4838	0,4842	0,4846	0,4850	0,4854	0,4857
2,2	0,4861	0,4864	0,4868	0,4871	0,4875	0,4878	0,4881	0,4884	0,4887	0,4890
2,3	0,4893	0,4896	0,4898	0,4901	0,4904	0,4906	0,4909	0,4911	0,4913	0,4916
2,4	0,4918	0,4920	0,4922	0,4925	0,4927	0,4929	0,4931	0,4932	0,4934	0,4936
2,5	0,4938	0,4940	0,4941	0,4943	0,4945	0,4946	0,4948	0,4949	0,4951	0,4952
2,6	0,4953	0,4955	0,4956	0,4957	0,4959	0,4960	0,4961	0,4962	0,4963	0,4964
2,7	0,4965	0,4966	0,4967	0,4968	0,4969	0,4970	0,4971	0,4972	0,4973	0,4974
2,8	0,4974	0,4975	0,4976	0,4977	0,4977	0,4978	0,4979	0,4979	0,4980	0,4981
2,9	0,4981	0,4982	0,4982	0,4983	0,4984	0,4984	0,4985	0,4985	0,4986	0,4986
3,0	0,4987	0,4987	0,4987	0,4988	0,4988	0,4989	0,4989	0,4989	0,4990	0,4990

Fuente: (Bioron , 2013)

Utilizamos el gráfico de la Campana de Gauss, donde identificamos los intervalos de Z para verificar la comprobación de la hipótesis:

Figura 12. Campana de Gauss (distribución de probabilidad normal estándar)



Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

Como se puede observar en el gráfico de la distribución normal o campana de Gauss, la hipótesis nula de estudio ( $H_0 : \mu > 45,62$ ) es aceptada, puesto que la prueba estadística determina que  $-0,39$  si está entre la región de aceptación.

#### 4.2.2. Prueba Chi-Cuadrado $\chi^2$

La prueba Chi-cuadrado requiere la comparación del  $\chi^2$  prueba con el  $\chi^2$  tabla. Si el valor estadístico de prueba es menor que el valor estadístico de tabla, la hipótesis nula  $H_0$  es aceptada, caso contrario, la hipótesis nula  $H_0$  es rechazada.

Tabla 40. Tabla de resultados

TABLA DE RESULTADOS CHI-CUADRADO $x^2$			
RESPUESTAS	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA OBSERVADA	1353	507	1860
FRECUENCIA ESPERADA	1116	744	1860
TOTAL	2469	1251	3720

Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

Tabla 41. Porcentajes de la tabla de resultados

PORCENTAJES DE LA TABLA DE RESULTADOS CHI-CUADRADO $x^2$			
RESPUESTAS	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA OBSERVADA	73%	27%	100%
FRECUENCIA ESPERADA	60%	40%	100%
TOTAL	133%	67%	200%

Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

Tabla 42. Tabla de Aplicación de porcentajes de acuerdo a la muestra (62)

APLICACIÓN DE PORCENTAJES EN LA MUESTRA (62)			
CHI-CUADRADO $x^2$			
RESPUESTAS	SI	NO	Total
FRECUENCIA OBSERVADA	45.10	16.90	62.00
FRECUENCIA ESPERADA	37.20	24.80	62.00
TOTAL	82.30	41.70	124.00

Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

Comprobación de  $x^2$  prueba:

En este método de comprobación el estadístico de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

En donde:

$x^2$  = Medida entre la frecuencia observada y esperada.

$O$  = Frecuencia observada, es el valor que se refleja en el resultado de las encuestas

$E$  = Frecuencia esperada, es la estimación que se espera para la validación de la hipótesis.

Remplazando las variables por sus valores tendremos:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = \frac{(45,10-37,20)^2}{37,20} + \frac{(16,90-24,8)^2}{24,80} = 4,1942$$

Comprobación de  $x^2$  tabla:

Obtención de los grados de libertad

Los grados de libertad reflejan el tamaño de la tabla, es así que el número de grados de libertad para la tabla está dado por el producto del número de filas -1 multiplicado por el número de columnas -1, o bien,  $(r-1)*(k-1)$ . Por lo tanto con 2 filas y 2 columnas, los grados de libertad son  $(2-1)*(2-1) = 1$

Nivel de significancia = 0,025

El nivel de significancia es el tamaño de la región de rechazo, es decir que si al realizar la prueba estadística cae dentro de este rango la hipótesis nula se rechaza, para nuestro estudio de análisis es de 0,05 el cual para representar en el gráfico se toma el 50% en cada extremo es decir 0,025.

Tabla 43. Tabla distribución  $\chi^2$

TABLA DE DISTRIBUCIÓN  $\chi^2$

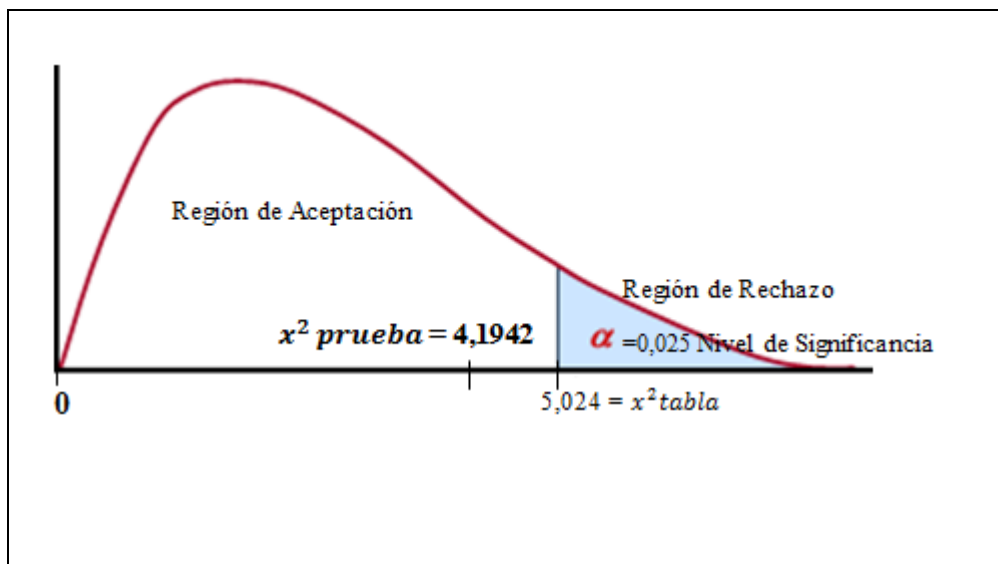
GL/P	Valores Críticos de la Distribución Chi Cuadrado (1 cola)														
	0,999	0,995	0,99	0,975	0,95	0,90	0,75	0,50	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
1	0,000	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,841	<b>5,024</b>	6,635	7,879	10,827
2	0,002	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597	13,815
3	0,024	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838	16,266
4	0,091	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860	18,466
5	0,210	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,070	12,832	15,086	16,750	20,515
6	0,381	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548	22,457
7	0,599	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	4,255	6,346	9,037	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278	24,321
8	0,857	1,344	1,647	2,180	2,733	3,490	5,071	7,344	10,219	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955	26,124
9	1,152	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	5,899	8,343	11,389	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589	27,877
10	1,479	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	6,737	9,342	12,549	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188	29,588
11	1,834	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	7,584	10,341	13,701	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757	31,264
12	2,214	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	8,438	11,340	14,845	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300	32,909

Fuente: (Bioron , 2013)

De acuerdo a la localización de los grados de libertad y el nivel de significancia en la Tabla de Distribución Chi Cuadrado se obtiene que; con 1 grado de libertad y 0,025 de significancia se alcanza 5,024 que es igual a  $x^2_{tabla}$ .

Utilizamos el gráfico de la Campana de Gauss, donde identificamos los intervalos de  $x^2_{prueba}$  (4,1942) y  $x^2_{tabla}$  (5,024) para verificar la comprobación de la hipótesis:

Figura 13. Campana de Gauss (distribución chi-cuadrado)



Elaborado por: Karina Encalada y Diego Espín

Con la comparación de  $x^2_{prueba}$  (4,1942) y  $x^2_{tabla}$  (5,024) se obtiene que el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla, por lo tanto se concluye que la hipótesis nula  $H_0$  es aceptada.

#### 4.2.3. Aceptación o rechazo de la hipótesis

De acuerdo con los métodos utilizados para comprobación de la hipótesis se obtuvo los siguientes resultados:

1. Mediante la aplicación de la Prueba de Hipótesis de Distribución Normal Estándar representada en la figura 12 del presente estudio, se determinó el resultado de  $Z = -0,39$  cuyo valor se encuentra dentro de la región de aceptación, por lo cual se llega a la conclusión de que la hipótesis es aceptada,
2. Con la aplicación de la prueba de Chi Cuadrado también se puede corroborar la aceptación de la hipótesis, ya que conforme a la figura 13 de distribución Chi Cuadrado del presente estudio, se determina 4,194 para el estadístico de prueba cuyo valor es inferior que el estadístico de tabla representado por 5,024; lo que implica la aceptación la hipótesis, por lo tanto se puede concluir que no hay suficiente evidencia estadística para determinar que la hipótesis nula es falsa.
3. En otras palabras se puede concluir que la hipótesis de estudio es aceptada puesto que más del 60% de las Agencias de Viajes de la ciudad de Quito están convencidas que poseen un efectivo Sistema de Control Interno que previene fraudes en el área financiero- Contable.

## CONCLUSIONES

1. Es trascendental el interés oportuno que presta la Universidad Politécnica Salesiana, para realizar temas de investigación que comprenden un análisis adecuado y progresista en los actuales retos socio económicos, que benefician el desarrollo de sectores productivos que apuntan a alcanzar no solo un cambio económico, sino también para esta inmensa y cálida sociedad humana llamada Ecuador.
2. La realización de este estudio es de suma importancia ya que ninguna empresa está exenta de riesgos de fraude, no solo por una mala construcción en valores sino también por no mantener un control empresarial adecuado, por medio de la evaluación del Sistemas de Control Interno, la dirección de cada empresa puede apreciar de manera clara y concisa todos los acontecimientos que se suscitan dentro y fuera de ella, y así determinar una adecuada gestión de riesgos, que permita tomar acciones o medidas necesarias para prevenir fraudes, salvaguardar sus activos y obtener una seguridad razonable para la consecución de los objetivos.
3. Considerando que los hechos y las circunstancias varían en todas las empresas, que la administración es responsable de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno, concluimos que la evaluación del Sistema de Control Interno en el área financiera – contable de las Agencias de Viaje de la ciudad de Quito, se realiza con un grado de efectividad de más del 60%, lo que permite un adecuado cumplimiento de principios, normas y procedimientos, a su vez ayuda a identificar los factores que pueden contribuir o permitir el fraude.



## RECOMENDACIONES

1. La universidad debe continuar promoviendo que sus estudiantes realicen este tipo de trabajos investigativos ya que contribuyen con la sociedad y son prácticos y consistentes con el aprendizaje adquirido en esta institución y con el medio y circunstancias que viven actualmente la economía de este país y sobre todo a las agencias de viajes empresas que apuntan a ser las más desarrolladas por el modelo de gobierno actual.
2. Definir cuál es el adecuado sistema de gestión de riesgos que debemos usar por medio de la evaluación del Sistemas de Control Interno en los inicios de una empresa no solo que nos va a permitir tomar acciones o medidas oportunas necesarias para prevenir fraudes sino que estos van a disminuir en su incidencia y en contra posición aumentaran el rango de confiabilidad empresarial por el cumplidos objetivos alcanzados.

El seguir inculcando en los niños y jóvenes de nuestro país valores morales y el que en todo tipo de empresas se use un adecuado Sistema de Control Interno implementando sobre todo personal que sepa desarrollarlo apropiadamente no solo que nos va a permitir tomar acciones o medidas oportunas necesarias para prevenir fraudes sino que estos van a disminuir en su incidencia y en contra posición aumentaran el rango de confiabilidad empresarial por el cumplidos objetivos alcanzados.

3. Poner en práctica esta clase de proyectos son la única forma de disminuir el grado de vulnerabilidad de las agencias de viajes ya que el Sistema de Control Interno en el área financiera – contable de las Agencias de Viaje de la ciudad de Quito, se realiza con un grado de efectividad de más del 60%, lo que es bueno, sin embargo considerando que nuestro país se está convirtiendo en una potencia turística y que las mismas empiezan a tener mayores ingresos y por ende mayores inversiones, este 40% por ciento que actualmente se descuida podría ser fatal.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Acerenza, M. Á. (2010). *Agencia de Viajes operación y plan de negocios*. México: Diseños e Impresión AF, S.A de C.V.
- Acerenza, M. Á. (2009). *Agencia de Viajes Organización y operación*. México D.F: Editoria Trillas, S.A de C.V.
- Aguirre Ormachea, D. J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid, España: INMEGRAG, D.L.
- Aguirre Ormachea, D. J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid, España: INMEGRAG S.L.
- Bioron . (15 de diciembre de 2013). Recuperado el 6 de diciembre de 2013, de <http://www.biorom.uma.es/contenido/UIB/bioinfo/pdf/ji-cuadrado.pdf>
- Bishop, T. J., & Hydoski, F. E. (2010). *Capacidad de Recuperación Empresarial*. (A. S. Mantilla, Trad.) Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cano C., D., & Lugo C., D. (2008). *Auditoría Financiera Forense en la investigación de delitos económicos y financieros lavado de dinero y activos financiamiento del terrorismo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cano C., D., & Lugo C., D. (2008). *Auditoría Financiera Forense*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cano C., M., & Lugo C., D. (2006). *Auditoría Forense en la investigación criminal del lavado de dinero y activos*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cano, D. (2011). *Contra el fraude*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Chavarría, J., & Roldán, M. (2002). *Auditoría Forense*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2004). *Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de Aplicación*. Jersey: AICPA.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (1992). *COSO I*. Jersey: AICPA.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cuevas, M. (2009). *Las condiciones de competencia en las principales rutas de aerolíneas nacionales e internacionales y los mercados domésticos en cada país del Istmo Centroamericano*. México D.F: Naciones Unidas.

Dávalos Arcentales, N. (2010). *Fundamentos y Práctica de Auditoría Forense*. Quito: Primera.

Dirección Nacional de Innovación Académica. (07 de septiembre de 2013). Recuperado el 07 de septiembre de 2013, de [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo4/Pages/4.9/49Que\\_permite\\_control.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo4/Pages/4.9/49Que_permite_control.htm)

Estupiñán Gaitán, R. (2002). *Control Interno y Fraudes*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes* (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fernández Gómez, C., & Blanco Castro, A. (1999). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. España: EDITORIAL SÌNTESES, S.A.

Ferrer, R. (2006). *Metodología de Análisis de Riesgo*. Bogotá: SISTESEG.

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para las Organizaciones*. Lima, Peru: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.

Fundación SIIGO. (15 de abril de 2012). *Flujogramas o fluxogramas*. Recuperado el 8 de julio de 2013, de [https://docs.google.com/document/d/1AN\\_r2s2zCdabvQ5j0P2i2Aggp3axx82f-JIKyuo7g/mobilebasic?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1AN_r2s2zCdabvQ5j0P2i2Aggp3axx82f-JIKyuo7g/mobilebasic?pli=1)

González Cobreros, M. Á. (2002). *Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Granizo Gavidia, A. (2011). *Código Laboral Comentado* (Primera Edición ed.). Loja, Ecuador: Dykinson, S.L.

International Auditing Practices Committee. (2002). *NIA: Sección 240: Responsabilidad del Auditor de Considerar el Fraude y Error en una Auditoría de Estados Financieros*. Quito: Corporación Edi-Ábaco Cia. Ltda.

Jiménez Abad, C. E. (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*. Madrid, España: Thonson Ediciones Paraninfo S.A.

Maldonado E., M. K. (2003). *Auditoría Forense Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera* (27-28 ed.). Quito, Ecuador: Luz de América.

Mantilla B., S. A. (2005). *Control interno Informe COSO*. Bogotá, Colombia: Esfera Editores Ltda.

Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). *Auditoría Control Interno*. Bogotá: Eco Ediciones.

*Metropolitan Touring*. (s.f.). Recuperado el 08 de Junio de 2013, de <http://www.metropolitantouring.com.ec/pagina/Presentacion/QuienesSomos.aspx?CODSEC=40>

Mitre Aranda, M. (2006). *La Producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viaje*. Oviedo: Universitarios Ediuno.

Mitre Aranda, M. (2006). *La Producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes*. España: Universidad de Oviedo.

Normas Internacionales contra el blanqueo de capitales, financiación del Terrorismo y la Proliferación. (15 de marzo de 2014). Recuperado el 15 de marzo de 2014, de <http://www.aranzadi.es/blanqueodecapitales/pdf/4.40recomendacionesgafi.pdf>

Olmos Juárez, L., & García Cebrián, R. (2011). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid: Paraninfo, S.A.

Olmos Juárez, L., & García Cebrián, R. (2011). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid, España: Thomson Ediciones Paraninfo S.A.

Parra Morrillo, K., & Posso López, S. (2012). *Análisis de los procesos de auditoría forense aplicado a los organismos de control público y privado al sector financiero*. Quito: UPS.

Pérez I Puig, A. (1995). *El libro del mundo de los agentes de viaje*. Barcelona: Laertes, S.A. de Ediciones.

Ramón Rodríguez, J., García Mínguez, J., & Lamarca Orozco, I. (2007). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. Barcelona, España: UOC.

Superintendencia de Compañías. (20 de Octubre de 2012). Recuperado el 20 de Octubre de 2012, de <http://www.supercias.gov.ec/consultas/inicio.html>

Superintendencia de Bancos y seguros del Ecuador. (21 de julio de 2010). Resolución No. JB-2010-1767. Quito, Ecuador.

The Institute of Intenal Auditors - IIA. (2009). *Auditoría Interna y Fraudes*. Altamonte Springs, Florida, Estados Unidos: Instituto de Auditores Internos Ecuador.

Torre, F. d. (2010). *Agencia de Viajes Estructura y Operación*. México: Trillas S.A de C.V.

Unidad de Análisis Financiero, Registro Oficial 127. (30 de diciembre de 2010). Ley para reprimir el lavado de activos. Quito, Ecuador.

United States Interamerican Community Affairs. (08 de julio de 2013). Recuperado el 08 de julio de 2013, de <http://www.interamericanusa.com/articulos/Auditoria/Fraud-Estaf-Neg.htm>

Vargas, A. A. (2006). *Manual de Finanzas para empresas turísticas*. España: Editorial Síntesis S.A.