

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIEROS  
COMERCIALES CON ESPECIALIZACIÓN EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA

TEMA:  
LA UTILIZACIÓN DE LA AUDITORÍA FORENSE COMO MECANISMO PARA  
EVITAR FRAUDES Y ERRORES EN LAS AGENCIAS DE CARGA AÉREA  
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LOS EJERCICIOS  
ECONÓMICOS 2012 Y 2013.

AUTORES:  
JUAN PABLO LÓPEZ VILLACIS  
OSCAR HUGO VALLEJO HUANGA

DIRECTOR:  
FREDDY GONZALO ARAQUE MONTENEGRO

Quito, marzo del 2015

**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, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, marzo del 2015

Juan Pablo López Villacis  
C.I. 1716563240

Oscar Hugo Vallejo Huanga  
C.I. 1714132154

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes con sus buenos valores día a día impartieron en mi persona y he podido tener muchos éxitos, ellos que siempre han estado presentes en mi vida luchando contra las injusticias y con su humildad les agradezco con mi alma y por ellos va este título.

A mí adorada esposa y mi hijo quienes son mi razón innata de luchar y esforzarme cada día mucho más, preparándome y siendo una mejor persona digna de impartir mis conocimientos y experiencia va dedicado este trabajo de investigación.

Agradezco a mi amigo y compañero Oscar Vallejo que con su colaboración pudimos sacar esta investigación con mucha dedicación y esfuerzo.

Finalmente a mi adorado Dios que es el único ser que sabe cómo pienso y no necesito darle las gracias, porque él sabe cómo soy y que siempre le dedico a él todos mis éxitos que ha hecho por mí y mi familia.

Juan Pablo López Villacis

A Dios por todas las bendiciones recibidas, por cuidarme en los momentos difíciles y permitirme cumplir cada uno de mis sueños.

A mis padres y mi hermano, por estar siempre apoyándome, gracias por todo su esfuerzo, dedicación, y amor durante toda mi vida.

A todos los compañeros y amigos que la Universidad me brindo, quienes con su ayuda y motivación pude alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mi compañero y amigo Juan Pablo, gracias por tu cooperación y esfuerzo para poder sacar adelante este proyecto.

Oscar Hugo Vallejo Huanga

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Politécnica Salesiana y sus docentes, por todos los conocimientos y valores transmitidos en sus aulas, brindándonos las herramientas básicas que nos permiten crecer y desarrollarnos en el ámbito profesional de forma eficiente y eficaz.

A nuestro tutor de tesis Lic. Freddy Araque, por su aporte profesional en el desarrollo de nuestra tesis, su dedicación y asesoría fue clave para culminar éste proyecto.

Finalmente, a todos quienes nos brindaron su apoyo y contribuyeron en la culminación de nuestra investigación.

Juan Pablo López Villacis

Oscar Hugo Vallejo Huanga

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	2
<b>EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA FORENSE</b> .....	2
1.1. Causa y origen de la auditoría forense .....	2
1.2. Conceptos.....	4
1.3. Objetivos de la auditoría forense.....	6
1.4. Características .....	7
1.5. Las fases o procesos de auditoría forense .....	8
1.6. Técnicas de investigación en la auditoría.....	11
1.7. Normativa de aplicación en la auditoría forense.....	11
1.7.1. Normativa internacional .....	12
1.7.2. Normativa nacional .....	16
1.8. Control interno .....	19
1.8.1. Objetivos del control interno.....	19
1.8.2. Elementos del control interno.....	20
1.8.3. Clases de control interno .....	22
1.8.3.1. COSO:.....	22
1.8.3.2. COSO II (Administración del Riesgo de la Empresa ERM) .....	24
1.8.4. Fraude y error .....	31
1.8.4.1. Conceptos.....	31
1.8.4.2. Tipos de fraude .....	33
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	35
<b>CONSIDERACIONES GENERALES DE LAS AGENCIAS DE CARGA AÉREA</b> .....	35
2.1. Definición de conceptos .....	35
2.2. Términos de negociación más utilizados .....	41
2.3. Agremiaciones en el sector aéreo.....	43
2.4. Organismos de control .....	47
2.5. Normativa aplicable a las Agencias de Carga Aérea .....	51
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	56
<b>PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	56
3.1. Métodos de investigación.....	56
3.2. Modalidad y tipo de investigación .....	57
3.3. Técnicas de investigación .....	59
3.4. Fuentes de investigación .....	60
3.5. Población.....	61

3.6.	Tipo de muestreo.....	62
3.7.	Hipótesis.....	64
3.7.1.	Hipótesis general .....	64
3.7.1.1.	Hipótesis específicas.....	64
3.7.2.	Identificación de variables.....	64
3.7.3.	Indicadores .....	65
3.8.	Diseño del cuestionario .....	65
	<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>78</b>
	<b>REPORTE DEL RESULTADO DEL PROCESO INVESTIGATIVO .....</b>	<b>78</b>
4.1.	Recolección de datos.....	78
4.2.	Análisis consolidado de preguntas .....	119
	<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>127</b>
	<b>INFORME .....</b>	<b>127</b>
5.1.	Comprobación de la hipótesis planteada, conclusiones y recomendaciones	127
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>131</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>134</b>
	<b>LISTA DE REFERENCIAS .....</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población para la investigación .....	62
Tabla 2. Eficiencia de los métodos .....	78
Tabla 3. Aplicación de la auditoría forense. ....	119
Tabla 4. Programas y controles antifraude.....	120
Tabla 5. Esquemas de alerta temprana de irregularidades .....	123
Tabla 6. Sistemas de administración de denuncias .....	125
Tabla 7. Tabla de contingencia y frecuencias esperadas.....	128

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Técnicas de investigación en la auditoría .....	11
Figura 2. Componentes del control interno.....	20
Figura 3. Ejemplo de una matriz de control interno.....	22
Figura 4. Componentes del Coso II.....	25
Figura 5. Relación entre COSO (I) y COSO (II). .....	30
Figura 6. Análisis del Riesgo. ....	31
Figura 7. Tabulación de datos, pregunta N° 1.....	79
Figura 8. Tabulación de datos, pregunta N° 2.....	80
Figura 9. Tabulación de datos, pregunta N° 3.....	81
Figura 10. Tabulación de datos, pregunta N° 4.....	82
Figura 11. Tabulación de datos, pregunta N° 5.....	83
Figura 12. Tabulación de datos, pregunta N° 6.....	84
Figura 13. Tabulación de datos, pregunta N° 7.....	85
Figura 14. Tabulación de datos, pregunta N° 8.....	86
Figura 15. Tabulación de datos, pregunta N° 9.....	87
Figura 16. Tabulación de datos, pregunta N° 10.....	88
Figura 17. Tabulación de datos, pregunta N° 12.....	90
Figura 18. Tabulación de datos, pregunta N° 13.....	91
Figura 19. Tabulación de datos, pregunta N° 14.....	92
Figura 20. Tabulación de datos, pregunta N° 15.....	93
Figura 21. Tabulación de datos, pregunta N° 16.....	94
Figura 22. Tabulación de datos, pregunta N° 17.....	95
Figura 23. Tabulación de datos, pregunta N° 18.....	96
Figura 24. Tabulación de datos, pregunta N° 19.....	97
Figura 25. Tabulación de datos, pregunta N° 20.....	98
Figura 26. Tabulación de datos, pregunta N° 21.....	99
Figura 27. Tabulación de datos, pregunta N° 22.....	100
Figura 28. Tabulación de datos, pregunta N° 22.....	101
Figura 29. Tabulación de datos, pregunta N° 24.....	102
Figura 30. Tabulación de datos, pregunta N° 25.....	103
Figura 31. Tabulación de datos, pregunta N° 26.....	104
Figura 32. Tabulación de datos, pregunta N° 27.....	105

Figura 33. Tabulación de datos, pregunta N° 28.....	106
Figura 34. Tabulación de datos, pregunta N° 25.....	107
Figura 35. Tabulación de datos, pregunta N° 30.....	108
Figura 36. Tabulación de datos, pregunta N° 31.....	109
Figura 37. Tabulación de datos, pregunta N° 32.....	110
Figura 38. Tabulación de datos, pregunta N° 33.....	111
Figura 39. Tabulación de datos, pregunta N° 34.....	112
Figura 40. Tabulación de datos, pregunta N° 35.....	113
Figura 41. Tabulación de datos, pregunta N° 36.....	114
Figura 42. Tabulación de datos, pregunta N° 37.....	115
Figura 43. Tabulación de datos, pregunta N° 38.....	116
Figura 44. Tabulación de datos, pregunta N° 39.....	117
Figura 45. Tabulación de datos, pregunta N° 40.....	118
Figura 46. Distribución chi cuadrado.....	130

## **RESUMEN**

La presente investigación contiene información sobre la aplicación de la Auditoría Forense como técnica de prevención y detección de fraudes y errores en las agencias de carga aérea del Distrito Metropolitano de Quito para los años 2012 y 2013. Esta investigación se encuentra dirigida a los profesionales que deseen tener una nueva perspectiva e iniciar sus conocimientos sobre este modelo de control eficiente.

Para el desarrollo de la investigación, se estableció una entrevista y la aplicación de una encuesta para cada una de las 24 empresas que conformaron la muestra; las mismas que fueron contestadas en conjunto por diferentes colaboradores tales como gerentes financieros, jefes de auditoría y/o control interno, contadores, personal de sistemas, operaciones y nómina.

El proyecto está conformado por cinco capítulos, los primeros proporcionan al lector ideas y criterios referentes al tema en general. El primero de ellos abarca el marco conceptual de la auditoría forense, sus causas y origen, definiciones, objetivos, fases y técnicas aplicadas. El capítulo dos aporta información dentro del giro de negocio correspondiente a las agencias de carga aérea, conceptos, términos de negociación, agremiaciones y organismos de control.

Los siguientes capítulos muestran los métodos de investigación aplicados en el proyecto, presentamos también el análisis de cada una de las preguntas realizadas a través de una encuesta y como la conjunción de ellas ayudan a establecer si se han aplicado las técnicas de auditoría forense.

Finalmente el último capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas las cuales constituyen un aporte.

## **ABSTRACT**

This research provides information about the implementation of the Forensic Audit as a technique to prevent and detect fraud and error in air cargo agency of Quito city during 2012 and 2013. This investigation is aimed at professionals who want to start your knowledge and have a new perspective on this efficient control model.

For the development of the research, It was performed an interview and a survey that were applied to each of the 24 companies that conform the sample; these were answered jointly by different partners such as financial managers, heads of audit (or internal control), accountants, IT, operations and payroll personnel.

The project consists in five chapters, the firsts provide the reader, general ideas and criteria relating to the theme. The first one covers the conceptual framework of the forensic audit, its causes and origins, definitions, objectives, phases and techniques applied. Chapter two provides information within the business line relating to air cargo agency, concepts, terms negotiation, guilds and control agencies.

The following chapters show the research methods applied in the project, based in the analysis of questions asked by the survey and how the conjunction of them help us to establish the application of the techniques of Forensic Audit.

Finally, the last chapter presents the conclusions and recommendations obtained which constitute our contribution.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país la Auditoría Forense es una ciencia que aún no se la conoce a profundidad, por lo cual es muy importante determinar que controles se realizaron para identificar los diferentes casos de fraude y poder prevenir actos que puedan derivarse en corrupción.

En nuestro trabajo de investigación pudimos encontrar algunos casos de fraude que han sido detectados por los diferentes sistemas y controles que tienen las compañías encuestadas por lo cual se puede determinar que la aplicación de la Auditoría Forense en estas compañías debería ser una regla básica como una herramienta de prevención y detección ya que son muy vulnerables en el sector que pertenecen.

Nuestra investigación está enfocada al sector empresarial dedicado al transporte de carga aérea de la ciudad de Quito, para lo cual hemos establecido una población a través del CASS, que es un sistema desarrollado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo IATA y establecimos una muestra a través de una formula estadística que permitió tener una certeza sobre la aplicación de la Auditoría Forense como mecanismo de control interno en la prevención y detección de fraudes y errores, conocer los controles relacionados y las metodologías aplicadas a los procesos operativos.

Como hemos señalado el fraude ha ido en aumento con el paso de los años y en nuestra realidad los directivos y gerentes mal supervisados cometen fraudes y practican el soborno con clientes y proveedores. Con el desarrollo en los delitos a la par se han mejorado las técnicas de prevención y detección de los mismos entre los que destaca la Auditoría Forense como un mecanismo de control interno y es que hasta el momento las pruebas que aportan las auditorías tradicionales no son suficientes y la impunidad se sigue manifestando a diario. Creemos que la aplicación de esta metodología en el sector de carga aérea es primordial para el aseguramiento de los objetivos de las empresas ya que la Auditoría Forense es una técnica más especializada.

## CAPÍTULO 1

### EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA FORENSE

#### 1.1. Causa y origen de la auditoría forense

No existe una fecha exacta que pueda determinar el origen mismo de la auditoría como tal, pero usando como punto de partida la palabra auditor que está definida como “persona que oye” se puede decir que data desde tiempos medievales pues la misma está ligada a las transacciones comerciales que se realizaban en lectura pública.

Con el transcurso del tiempo se han aplicado distintos tipos de auditorías tanto en el sector público como en el privado, pero es durante la revolución industrial que estas fueron tomando fuerza puesto que, era necesario el conocer si las personas que tenían a su cargo funciones de comercio estaban presentando datos financieros correctos. El crecimiento de las empresas obligo a que los propietarios acudan a una opinión ajena a la emitida por la gerencia dado que esto les daría una mayor seguridad de que no se estén cometiendo errores en operaciones o posibles fraudes; este estudio aplicado incluía la revisión de todas las transacciones o por lo menos en su gran mayoría.

Ya a mediados de siglo XX, la auditoría cambia y se establece que solo debería obtenerse de ella una opinión sobre si los estados financieros emitidos están presentados en una forma razonable. Los auditores trabajaban sobre muestras establecidas; es decir solo se toman ciertas transacciones seleccionadas que sean representativas para el negocio y se empiezan a realizar pruebas sobre el control interno establecido por la administración. La nueva técnica adoptada resulta más económica para las empresas pero su tendencia era alejarse de la detección del fraude.

Ya para finales de los años ochenta ocurrieron varios colapsos financieros, originados por grandes fraudes.

A continuación se listan algunas organizaciones relacionadas con importantes escándalos financieros internacionales suscitados en los últimos años:

- ENRON (USA)

- GLOBAL CROSSING (USA)
- PARAMALAT (ITALIA)
- PETROLERA YUKOS (RUSIA)
- ROYAL AHOLD (HOLANDA)
- TYCO (USA)
- WORL COM (USA)

Los escándalos financieros de los últimos años, principalmente los corporativos, afectaron el normal desarrollo de los negocios al generar un ambiente de inseguridad; para reestablecer la confianza en el esquema financiero y económico mundial varios países y organizaciones emitieron o actualizaron lineamientos considerando la importancia de prevenir, detectar y combatir el fraude financiero. (Badillo, 2008, pág. 10)

Ecuador no fue la excepción y tras el feriado bancario se logró conocer los diversos delitos financieros que ocurrían a pesar de contar con auditorías que no reportaban novedades.

Para el año 1996 la junta de normas de auditoría emitió una guía en donde se requería, la evaluación explícita del riesgo de errores en los estados financieros, debido al fraude que constantemente estaba en aumento.

Muchas de las recomendaciones de los auditores emitidas en sus informes terminaron por ser adoptadas como normas, dentro de las más importantes destacan: La efectividad del control interno y la demanda de dictamen de los auditores. Se dio paso a nuevos conceptos de lo que es la organización, con nuevas estructuras y componentes del control interno cuyo pilar está fundamentado en la ética que debe tener cualquier tipo de organización.

Se insistió también en que la auditoría interna debe versar sobre la asesoría preventiva a más del control posterior; así como las evaluaciones sobre los nuevos componentes del sistema de control interno y su funcionamiento.

Día a día, el fraude va evolucionando y optimizando las maneras de evadir el control interno establecido por los negocios, uno de sus principales aliados es la tecnología y frente a esta situación de constante aumento de la corrupción es que varios países han adoptado como técnica de prevención a la auditoría forense.

El término forense proviene del latín forensis, que significa público, lo forense por lo regular está asociado al derecho y a la aplicación de leyes y es en esta medida que se busca a la persona idónea a presentar pruebas de carácter penal en una corte de justicia.

## 1.2. Conceptos

La definición de auditoría forense establecida por algunos autores es la siguiente:

“Inicialmente a la auditoría forense se la define como una auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas considerándose un verdadero apoyo a la auditoría gubernamental”. (Cano & Castro, 2013, pág. 16)

La auditoría forense es el otro lado de la medalla de la labor del auditor, en procura de prevenir y estudiar presuntos hechos de corrupción. Se la conoce también como auditoría de fraude. Como la mayoría de los resultados del Auditor van a conocimiento de los jueces (especialmente penales), es usual el término forense. (Maldonado, 2003, pág. 29)

Estos conceptos llevan a definir a la auditoría forense como una técnica que tiene por objeto el realizar investigaciones sobre fraudes, en actos consistentes y voluntarios, en los que se evade a la normativa legal o que se apropian de lo que por derecho pertenecen a otros a través de ingeniosos mecanismos que le permitan obtener beneficio económico por medio de un ilícito.

Quienes actúan en calidad de auditores forenses dentro de una investigación, ponen en práctica toda la experiencia en contabilidad, auditoría e investigación como también la capacidad del auditor para transmitir información financiera en forma clara y concisa ante un tribunal. Los auditores forenses están entrenados para investigar más allá de las cifras presentadas y manejar la realidad comercial del momento.

La auditoría forense, es una técnica que permite reunir y presentar información financiera, contable, legal, administrativa e impositiva, en una forma que será aceptada por una corte de jurisprudencia contra los perpetradores de un crimen económico, por lo tanto, existe la necesidad de preparar personas con visión integral, que faciliten evidenciar especialmente, delitos como la corrupción administrativa, el fraude contable, el delito en los seguros, el lavado de dinero y el terrorismo, entre otros. La sociedad espera de los investigadores, mayores resultados que minimicen la impunidad, especialmente en estos momentos tan difíciles, en los cuales el crimen organizado utiliza medios más sofisticados para lavar dinero, financiar operaciones ilícitas y ocultar los resultados de sus diversos delitos.

La diferencia entre a la auditoría financiera y la auditoría forense es que la primera se encarga de la verificación, corrección de la información financiera; así como la evolución de la gestión administrativa. Mientras que la auditoría forense es una alternativa frente a la corrupción, porque permite que un experto emita ante los jueces conceptos y opiniones de valor técnico que le permitan actuar con mayor certeza.

La auditoría forense puede enfocarse en dos ámbitos, según lo estableció Jorge Badillo (2008), donde:

**Auditoría forense preventiva:** Orientada a proporcionar evaluaciones a diferentes organizaciones respecto de su capacidad para disuadir, prevenir, detectar, y proceder frente a diferentes tipos de fraude. Pueden desarrollarse las siguientes acciones preventivas:

- Programas y controles anti fraudes
- Esquemas de alerta temprana de irregularidades
- Sistemas de administración de denuncias.

Este enfoque es proactivo, por cuanto implica implementar, tomar acciones y decisiones en el presente para evitar fraudes en el futuro.

**Auditoría forense detectiva:** Orientada a identificar las existencias de fraudes mediante una profunda investigación llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes:

- Determinar la cuantía del fraude
- Efectos directos e indirectos
- Posible tipificación
- Cómplices y encubridores (pág. 6)

Cabe recalcar que los resultados obtenidos en el trabajo de auditoría forense detectiva son puestos a consideración de la justicia; quien se encargara de analizar, juzgar y dictar la sentencia respectiva, sobre todo en aquellos casos en que la ley así lo determine.

### 1.3. Objetivos de la auditoría forense

La Auditoría se ha extendido en muchos ámbitos pero conserva siempre su objetivo que es el observar la exactitud y veracidad de las transacciones realizadas por la empresa.

Aunque la opinión del auditor aumenta la credibilidad de los estados financieros, el usuario no puede asumir que la opinión es una seguridad en cuanto a la futura viabilidad de la entidad ni a la eficiencia o efectividad con que la administración ha conducido los asuntos de la entidad. Y las normas de auditoría generalmente aceptadas la definen como un examen objetivo, sistemático, profesional e independiente, efectuado a los estados de resultados, estados de flujo de efectivo, estado de utilidades retenidas o déficit acumulado.

En si entonces el objetivo de la auditoría es evaluar y verificar las operaciones que han dado lugar a los mencionados estados financieros con el fin de emitir una opinión o dictamen sobre si presentan razonablemente la situación financiera de las empresas, los resultados de sus operaciones y los cambios que ésta haya sufrido: todo ello en concordancia con principios y normas de contabilidad generalmente aceptadas o con las disposiciones legales vigentes aplicables para cada caso, y asegurándose de que dichos estados financieros hayan sido preparados en forma consistente de un período a otro.

En líneas anteriores se ha mencionado ya el propósito de la auditoría forense; y, es que la aportación técnica para identificar y demostrar algún tipo de delito investigación, el realizar pruebas para establecer a los autores y la comunicación de los resultados son el objetivo principal de esta disciplina.

La auditoría forense tras su aplicación, busca también prevenir y reducir la probabilidad de ocurrencia de fraudes y actos dolosos que afecten los intereses del sector público o privado a través de la implementación de recomendaciones para el fortalecimiento de acciones en el control interno. Se diría entonces que el auditor forense es responsable de participar en los programas de desarrollo para la evaluación de los sistemas contables y estructuras en el control interno, para poder de esta manera recopilar evidencia que aplicado a sus técnicas de investigación, prevengan las pérdidas por delitos cometidos en las entidades.

Es uno de los principales objetivos el detectar las irregularidades que se hayan cometido y el establecer los niveles organizacionales donde ocurrieron, esto permitirá valorar el manejo del riesgo, y cuyos reportes tiene que darse a conocer a las autoridades administrativas; para que con las evidencias y el apoyo profesional del experto puedan dar inicio judicial por actos irregulares detectados.

#### 1.4. Características

La auditoría forense se caracteriza por:

**Su propósito:** El prevenir y detectar el fraude financiero. Cabe señalar que la responsabilidad de establecer si existe o no un delito es dado solo por parte de las autoridades de justicia. El auditor lo que hace es establecer indicios o responsabilidades penales que junto con la evidencia pone en consideración a un juez para que dicte sentencia.

**Su alcance:** Es el periodo que cubre el fraude financiero sujeto a investigación.

**Su orientación:** Es retrospectivo con lo que concierne al fraude financiero investigado y prospectivamente a fin de recomendar la implantación de los controles defectivos y correctivos necesarios para evitar futuros fraudes financieros. Cabe señalar que el

sistema de control interno proporciona una seguridad razonable pero no absoluta de evitar errores o defraudaciones.

**Su normatividad:** Las normas de auditoría financiera y las internas en lo que fuere aplicable, normas de investigación, legislación penal, disposiciones normativas relacionadas con el fraude financiero.

**Su enfoque:** Combatir la corrupción pública y privada.

**Su equipo de apoyo:** Es multidisciplinario: abogados, ingenieros en sistemas, investigadores, agentes del gobierno, miembros de la unidad de policía o especialistas.

**Las recomendaciones del auditor:** Se emiten recomendaciones hacia la administración para que pueda mejorar el sistema de control interno y si es el caso se formulen denuncias contra los responsables de vulnerarlo, que queda a discreción de los directivos.

## 1.5. Las fases o procesos de auditoría forense

### **Fase 1 Planificación**

En esta fase el auditor forense debe:

- Obtener un conocimiento general del caso investigado,
- Analizar todos los indicadores de fraude existentes,
- Evaluar el control interno de ser posible y considerarlo necesario (es opcional). Esta evaluación de realizarse permitirá:  
a) detectar debilidades de control que habrían permitido se cometa el fraude; b) obtener indicadores de fraude (iniciales o adicionales); y c) realizar recomendaciones para fortalecer el control interno existente a fin de prevenir futuros fraudes.
- Investigar tanto como sea necesario para elaborar el informe de revelamiento de la investigación, en el cual se decide motivadamente si amerita o no la investigación; es decir, si

existen suficientes indicios como para considerar procedente la realización de la auditoría forense (investigación).

- Definir los programas de auditoría forense (objetivos y procedimientos) para la siguiente fase que es la de “ejecución del trabajo”, en caso de establecerse que es procedente continuar con la investigación.

Al planificar una auditoría forense debe tomarse el tiempo necesario, evitando extremos como la planificación exagerada o la improvisación.

## **Fase 2 Trabajo de campo**

En esta fase se ejecutan los procedimientos de auditoría forense definidos en la fase anterior (planificación) más aquellos que se considere necesarios durante el transcurso de la investigación.

Los procedimientos programados pueden variar y por ello deber ser flexibles puesto que en la ejecución del trabajo de una auditoría forense se avanza con sagacidad y cautela a medida que se obtienen resultados, mismos que podrían hacer necesaria la modificación de los programas definidos inicialmente. El uso de equipos multidisciplinarios (expertos: legales, informáticos, biológicos, grafólogos u otros) y del factor sorpresa son fundamentales.

De ser necesario deberá considerarse realizar parte de la investigación con el apoyo de la fuerza pública (ejército o policía) dependiendo del caso sujeto a investigación.

Un aspecto importante de la ejecución de la auditoría forense es el sentido de oportunidad, una investigación debe durar el tiempo necesario, ni mucho ni poco, el necesario. Muchas veces por excesiva lentitud los delincuentes se ponen alerta, escapan o destruyen las pruebas; en otros caso, por demasiado apresuramiento, la evidencia reunida no es la adecuada, en cantidad y/o calidad, para sustentar al juez en la emisión de una sentencia condenatoria, quedando impunes los perpetradores del delito financiero investigado.

El auditor forense debe conocer o asesorarse por un experimentado abogado respecto de las normas jurídicas penales (por ejemplo el debido proceso) y otras relacionadas específicamente con la investigación que se está realizando. Lo mencionado es fundamental, puesto que, si el auditor forense no realiza con prolijidad y profesionalismo su trabajo, puede terminar acusado por el delincuente financiero aduciendo daño moral o similares.

### **Fase 3 Comunicación de resultados**

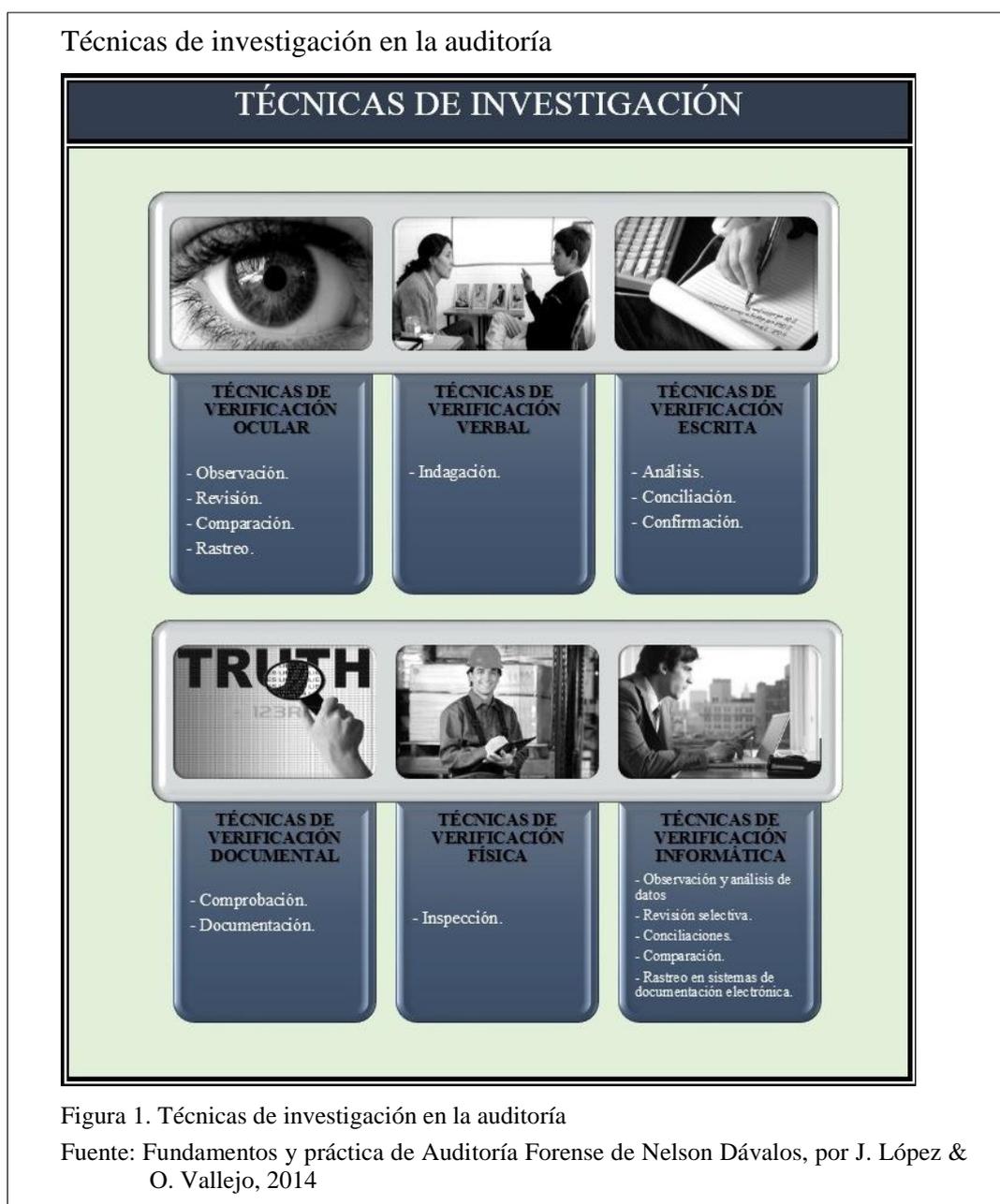
La comunicación de resultados será permanente con las personas que el auditor forense estime pertinentes.

Al comunicar resultados parciales o finales el auditor debe ser cauto, prudente, estratégico y oportuno, debe limitarse a informar lo que fuere pertinente, un error en la comunicación de resultados puede arruinar toda la investigación (muchas veces se filtra información o se alerta antes de tiempo a los investigados de los avances obtenidos).

### **Fase 4 Monitoreo del caso**

Esta última fase tiene por finalidad asegurarse de que los resultados de la investigación forense sean considerados según fuere pertinente y evitar que quede en el olvido, otorgante a los perpetradores del fraude la impunidad. (Badillo, 2008, pág. 15)

## 1.6. Técnicas de investigación en la auditoría



## 1.7. Normativa de aplicación en la auditoría forense

No existe una normativa específica para la aplicación de la auditoría forense, sin embargo se han emitido varias leyes y marcos referenciales que ayudan al profesional a tener conceptos, procedimientos y técnicas, que deberá tener en cuenta y le serán de utilidad a la hora de llevar a cabo la auditoría de este tipo.

### 1.7.1. Normativa internacional

#### **Ley Sarbanes Oxley**

Esta es sin duda, la más importante de las medidas internacionales adoptada, surgió a partir de los fraudes financieros en los Estados Unidos y que término por ser adoptada por el resto de países del primer mundo. Fue aprobada en el congreso Norte Americano en julio del 2002 y también se la conoce como el Acta de Reforma de la Contabilidad Pública de empresas y de Protección al Inversionista y nace con el fin monitorear a las empresas que cotizan en la bolsa de valores a fin de evitar fraudes y riesgos de bancarrota.

La Ley SOX, fue producto de grandes escándalos por parte de multinacionales y entes financieros estadounidenses que terminaron con las liquidaciones de las empresas a consecuencia de los fraudes cometidos a través de una compleja ingeniería financiera y otros manejos administrativos ilegales. Todo esto condujo a una disminución de confianza por parte de los inversionistas puesto que, la información que se les proporcionaba no contaba con ninguna novedad por parte de las firmas auditoras de prestigio internacional.

En un contexto legal se abordan temas como el gobierno corporativo, la responsabilidad de los administradores, la transparencia, la creación de los comités de auditoría; así como la creación de otros importantes requerimientos sobre el trabajo de los auditores externos e independientes.

Aun cuando la ley SOX, se aplica a todas las empresas que están registradas en la bolsa de New York, también rige para las empresas extranjeras que cotizan en dichas bolsas de valores, incluyendo casas matrices, subsidiarias y afiliadas que coticen en bolsa de valores de los Estados Unidos.

Dentro de los aspectos que esta ley agrupa destacan:

- El mejoramiento de la calidad de la información pública y sus anexos, la misma que debe ser certificada por los directivos de la empresa.
- Reforzamiento de responsabilidades del gobierno corporativo, esto a través de la comunicación entre los auditores externos y el Comité de auditoría sobre temas tales como políticas contables.

- Desempeño y comportamiento ético exigible, una mayor responsabilidad en el empleo indebido de información confidencial.
- Supervisión en las actuaciones en los mercados cotizados.
- El incremento de régimen sancionador, asociado al incumplimiento de los estándares establecidos, es decir aumentó significativamente las sanciones, tanto civiles como penales.
- Aumento de la exigencia y presión sobre la independencia efectiva de los auditores.

La ley SOX constituye un referente de control frente a la legislación corporativa internacional, creada con el fin de garantizar la correcta presentación de los estados financieros de las empresas que cotizan en bolsa y que venían muy a menos después de los fraudes mundiales cometidos en las décadas de los ochenta y noventa.

### **Acuerdo de Basilea**

Los primeros acuerdos del comité Basilea compuesta por los gobernadores de los bancos centrales de los países que componen el G-10, fue un conjunto de recomendaciones con un solo principio que era el establecer un capital mínimo que debía tener una entidad bancaria en función a los riesgos que afrontaba; este acuerdo entro en vigencia para más de cien países.

En el 2004 se emite un segundo acuerdo en donde se estableció un estándar internacional que sirvió de referencia a los reguladores bancarios, porque en las limitaciones de la Basilea I no tenía la consideración de la calidad crediticia. En el nuevo conjunto de recomendaciones se base en tres pilares fundamentales:

- El cálculo de los requisitos mínimos de capital
- El proceso de supervisión de la gestión de los fondos propios
- La disciplina de mercado

Ya para el año 2010 se emite un conjunto de propuestas (Basilea III), promovidas por el foro de Estabilidad Financiera y el G-20 para fortalecer el sistema financiero tras las crisis de las hipotecas subprime, la misma que fue causada por el crecimiento excesivo de los valores presentados en los balances financieros, mientras cae el nivel y la calidad de los fondos propios previstos para el riesgo.

Uno de los planes más importantes de la Basilea III es la introducción de dos ratios de liquidez, además el acuerdo obligaba a los bancos a aumentar sus reservas de capital para protegerse de diversas caídas además de construir gradualmente entre 2016 y 2019 dos colchones de capital.

### **USA Patriot**

The USA PATRIOT ACT (officially the Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act)

Esta ley ha sido duramente criticada por diversos organismos de derechos humanos porque se ven vulneradas las garantías constitucionales y ciertas libertades tanto de nacionales como extranjeros. Según muchos detractores el país tuvo que elegir entre su seguridad y sus derechos constitucionales.

Principalmente se establecen facultades para poder interceptar comunicaciones de cualquier tipo y vigilar a presuntos sospechosos y capturarlos incluso fuera de los Estados Unidos. Están facultados de perseguir alguna acción de terrorismo o de lavado de dinero que vaya en desmedro del su país.

También se dispuso políticas en la banca privada y cuentas corresponsales, la creación de procedimientos para que los bancos compartan información sobre clientes, lavado de dinero y terrorismo.

### **Victory Act “Vital Interdiction of Criminal Terrorist Organizations Act of 2003”**

Es una recopilación de la ley USA PATRIOT y su reglamentación, sirve como guía de aplicación a las leyes referentes al lavado de activos, dinero y el fraude corporativo.

En esta ley se establecen sentencias y mecanismos para la confiscación de bienes, procedimientos de investigación, etc. Dentro de las muchas secciones que tiene se puede destacar:

En su sección 229 omisión o falsedad en reportes de transacciones, mala práctica, negligencia, ceguera intencional y responsabilidad de la persona jurídica. Se confisca valores en efectivo, incluso propiedades por el delito de encubrimiento o falsedad en el reporte de transacciones financieras.

Sección 231 Autoridad de intervención ante delitos de tipo financiero y lavado de dinero. Este hecho ha generado modificaciones en el resto de países en lo referente a los códigos penales por temor de infringir derechos civiles de los ciudadanos.

En la sección 232 investigación y confiscación de propiedades y garantías.

Sección 233/246 procedimientos técnicos legales para localizar el producto de delitos económicos.

### **Recomendaciones de GAFI, GAFIC Y GAFISUD**

El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) fue creada por el G-7 en julio de 1989, para luchar contra el blanqueo de capitales procedentes del narcotráfico y terrorismo.

Este organismo intergubernamental se reúne cada año, pero realiza evaluaciones periódicas en los sistemas de prevención de los Estados miembros; así como también brinda asesorías a otros países y organismos en la creación de normativa en contra de estos delitos.

El GAFIC (Grupo de Acción Financiera del Caribe) es un órgano regional que se creó tras los encuentros mantenidos con Aruba y Jamaica en 1990 y 1992 respectivamente. Cuenta con treinta países miembros, los estados de la Cuenca del Caribe y Centro América.

El GAFISUD (Grupo de Acción Financiera de Sudamérica) es la organización intergubernamental de base regional de los países de América del Sur que combate el lavado de activos y terrorismo, fue creado en el año 2000 en Colombia, mediante la firma de nueve países que lo integran entre ellos el Ecuador.

Esta organización ha presentado un documento conocido como “compendio de tipologías” en el que se presenta algunas de las metodologías de lavado de activos y de financiación de terrorismo más utilizado, con el fin de ayudar a las entidades que reportan y a la sociedad en general.

## **Normas Internacionales de Auditoría**

Las Normas Internacionales de Auditoría son un conjunto de procedimientos y principios que se deben aplicar en los estados financieros con la finalidad de evaluar de una manera razonable y confiable la información que se presenta en los balances. Estas normas son establecidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, en esta normativa se presenta un capítulo en el que se dan directrices sobre el aseguramiento con el fin de proporcionar un alto nivel de seguridad dado que el profesional debe evaluar el riesgo de auditoría, la planificación hasta culminar con el informe.

## **Modelos de auditoría forense aplicados en América Latina**

En el campo de las finanzas públicas se ha ampliado considerablemente la normativa en cuanto a aplicación de la auditoría forense, tal es así que en vigésimo simposio INTOSAI (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores) se presentaron diferentes modelos de aplicación de los que se puede mencionar a países como Panamá quien cuenta dentro de la contraloría con el departamento de auditoría forense y prevención de fraude, por su parte Paraguay firmo un acuerdo interinstitucional de cooperación de lo que resulto la creación de la dirección de auditoría forense.

### **1.7.2. Normativa nacional**

No existe una normativa específica para la aplicación de las auditorías forenses en el Ecuador en cuanto al sector privado se refiere. La contraloría ha establecido seminarios y talleres que guían al auditor en el sector público a tener indicios de un delito durante el ejercicio de su inspección, pero es la fiscalía la encargada de investigar a través de la auditoría forense los temas relacionados con el peculado, cohecho y enriquecimiento ilícito.

El Ecuador ha emitido una serie de leyes y reglamentos que hemos considerado sirven de guía al auditor forense para el entendimiento y detección de los delitos fiscales, así como toda conducta fraudulenta. Dentro de los más destacados están:

## **Código tributario**

En esta parte de la legislación ecuatoriana se establece la responsabilidad penal tributaria, entendiéndose como tal el grado de culpabilidad de las personas naturales, jurídicas por las infracciones cometidas que implican sanciones tanto a autores, cómplices y/o encubridores.

Además detalla las circunstancias agravantes, atenuantes y eximentes; así como las sanciones las mismas que pueden ser: multas, clausura de establecimiento, suspensiones, decomisos, incautación definitiva, prisión y reclusión menor ordinaria.

Una parte importante del código que puede servir de guía al auditor se encuentra en los artículos donde se define las clases de infracciones que pueden presentarse tales como: delitos, las contravenciones y faltas reglamentarias.

Dentro de los delitos más graves que se establecen en este código están: La defraudación tributaria que es todo acto doloso de simulación, ocultación, omisión, falsedad o engaño que induzca a error en la determinación de la obligación tributaria, en provecho propio o de un tercero.

## **COPCI (Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones)**

Según el Código COPCI (2010) actualmente trata sobre el tema de los delitos aduaneros, siendo estos los siguientes:

- Contrabando, que se configura cuando las personas, tratan con toda intención de evitar el control aduanero que se realiza sobre las mercancías, y estas sean mayor a diez salarios básicos unificados del trabajador en general, en los casos de ingreso o salida de clandestina de mercancía del territorio aduanero, la movilización de mercancía extranjera dentro de zonas secundarias sin los documentos que lo acrediten, cargue o descargue de un medio de transporte sin ninguna autorización mercancías no manifestadas, interne al territorio nacional mercancías de una Zona Especial de Desarrollo Económico, desembarque descargue o lance en tierra, mar o en otro medio de transporte, mercancías extranjeras antes de someterse al control aduanero, oculte por cualquier mecanismo mercancías extranjeras en naves, aeronaves, vehículos de transporte o unidades de carga.

- Defraudación aduanera, que involucra a todas las personas que perjudiquen a la administración aduanera en la recaudación de tributos, sobre la mercancía cuya cuantía sea superior a cincuenta salarios básicos unificados del trabajador general, en los casos de: importe o exporte mercancías con documentos falsos o adulterados para cambiar el valor, simule una operación de comercio exterior con la finalidad de obtener un incentivo o beneficio económico, no declare la cantidad correcta de mercancías, oculte dentro de mercancías declaradas, otras mercancías sujetas a declaración, obtenga indebidamente liberación o reducción de tributos al comercio exterior, venda transfiera o use indebidamente mercancías importadas al amparo de regímenes especiales, viole o retire sellos, candados u otras seguridades colocadas en los medios de transporte.

### **Código penal**

Es un conjunto unitario y sistematizado de las normas jurídicas punitivas de un Estado. Dentro de las principales tipificaciones relativas al tema, están los siguientes:

- El enriquecimiento ilícito, al que lo define como el incremento injustificado del patrimonio de una persona.
- Los delitos relativos al comercio, industrias y subastas.
- Los delitos relativos a la comercialización ilícita de combustibles derivados de hidrocarburos, incluida el gas licuado de petróleo y biocombustibles.
- El pago con cheques sin provisión de fondos.
- De las asociaciones ilícitas.
- De la piratería.
- De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas.
- De las estafas y otras defraudaciones

### **Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos.**

El Ecuador al formar parte de organismos como la ONU, OEA y el GAFISUD, los cuales recomiendan la adopción de medidas para luchar contra el lavado de activos decide tipificar las infracciones que tienen relación con este tema.

Esta ley fue creada con la finalidad, prevenir, detectar oportunamente y sancionar el lavado de activos y el financiamiento de los delitos en sus diferentes modalidades. Así se establece la obligación de informar y denunciar hechos relacionados con este tema a la unidad de análisis financiero.

Dentro de sus puntos relevantes están: Las infracciones, para lo que establece se comete un delito de lavado de activos cuando dolosamente en forma directa o indirecta:

- Tenga, transfiera, administre, posea, utilice o se beneficie de activos de origen ilícito.
- Oculte o disimule el origen o procedencia de los activos ilícitos.
- Organice, gestione o financie la comisión de delitos tipificados.

El establecimiento de esta ley sin duda sirve de guía al auditor para comprender y determinar la transferencia de capitales de origen ilícito de un país a otro así como su inserción en el sistema económico.

## 1.8. Control interno

### 1.8.1. Objetivos del control interno

Es un proceso integrado y diseñado para alcanzar objetivos razonables logrando eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones e información financiera y utilizando como herramienta las leyes, reglamentos y políticas y es un medio para alcanzar un fin, lo utilizan todas las personas y solo conforma manuales de procedimientos y facilita la obtención de objetivos en común.

Los componentes del control Interno son los siguientes:

- Ambiente de control
- Valoración del riesgo
- Sistemas de información
- Actividades de control
- Seguimiento, supervisión o monitoreo

## Componentes del control interno

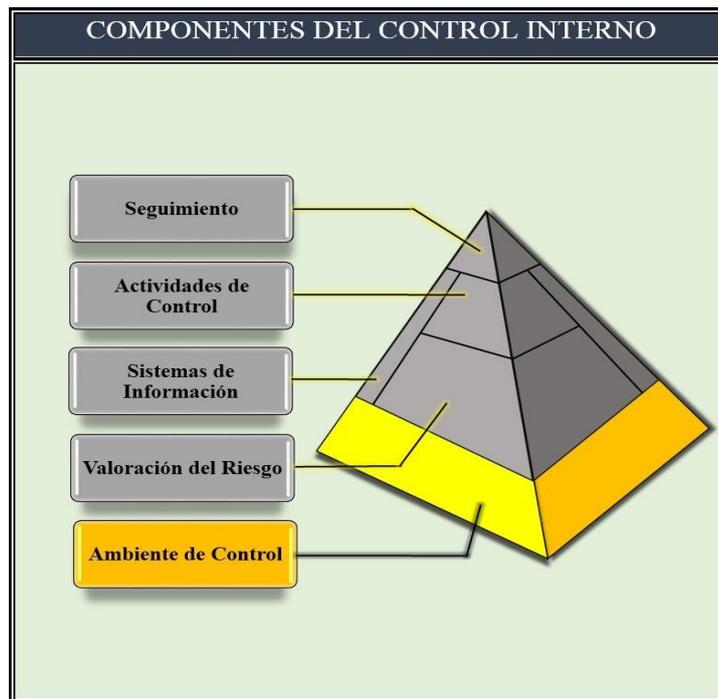


Figura 2. Componentes del control interno

Fuente: NIA 315, por J. López & O. Vallejo, 2014

### 1.8.2. Elementos del control interno

Los autores clasifican de distintas formas a los elementos del control interno; sin embargo su conceptualización es casi siempre la misma, consideramos adecuada para la investigación el enfoque que le da Rodrigo Estupiñán en donde se muestra:

- a) El elemento de organización, que es un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.
- b) Elementos, sistemas y procedimientos que se refiere a un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- c) Elemento de personal en el cual se presentan:

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
  - Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
  - Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
- d) Elemento de supervisión, es una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico”. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 19)

Ejemplo de una matriz de control interno



Figura 3. Ejemplo de una matriz de control interno

Fuente: Contraloría General de la República de Nicaragua, Manual de Auditoría Gubernamental Parte N° X- Guía de evaluación del Control Interno, por J. López & O. Vallejo, 2014

1.8.3. Clases de control interno

1.8.3.1. COSO:

La palabra COSO significa Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, es una organización de los Estados Unidos, tiene la finalidad de orientar a la gestión de las empresas públicas y privadas en aspectos tan importantes como el control interno, el fraude, la ética empresarial tal es así que las empresas lo han adoptado como un modelo común.

El informe COSO consta de cinco componentes que mencionamos a continuación:

- **Ambiente de control**

Define el carácter de una organización y busca estimular y promover la conciencia y el compromiso hacia el control.

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 27)

- **Valoración de riesgos**

Es la identificación y análisis de los 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 refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados a los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 28)

La auditoría interna es quien debe asegurar que los objetivos y procedimientos se han llevado a cabo correctamente, pero es la gerencia quien establece los objetivos y analiza las amenazas o riesgos que impidan conseguir los mismos.

- **Actividades de control:**

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 32)

Estas actividades de control pueden ser administrativas u operacionales y se pueden presentar en manuales o computarizadas, preventivas o defectivas.

- **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 de aplicación sobre los sistemas de información” (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 23)

Se puede entonces encontrar controles generales que son aquellas que aseguran un propósito y continuidad adecuada sobre el centro de procesamiento de datos y seguridad física; se lo relaciona con las funciones de desarrollo y mantenimientos de hardware y software. Los controles de aplicación por su parte están dirigidos al interior de cada sistema con autorizaciones y validaciones correspondientes.

La información debería ser capturada y comunicada al personal en el momento adecuado para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

- **Monitoreo:**

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 37)

Estas evaluaciones deben ayudar a identificar controles débiles, insuficientes o innecesarios para robustecer el apoyo a la gerencia.

#### 1.8.3.2. COSO II (Administración del Riesgo de la Empresa ERM)

A raíz de los grandes problemas en varias organizaciones empresariales de diferentes características y objetivos, en los EEUU, Europa y Latinoamérica por todos conocidos, se establecieron nuevas metodologías para lograr mayores compromisos de parte de toda la organización desde su Junta directiva, su alta gerencia y todos los niveles administrativos, operativos y financieros marcados dentro de un sistema interno de adecuadas directrices para lograr transparencia, objetividad y equidad hacia sus dueños, accionistas o socios,

denominado dentro del contexto de Corporate Governace o gobierno Corporativo.

Adicionalmente, cambiaron las reglas de planeación y evaluación de controles internos por la necesidad primaria de lograr una Administración de riesgos, habiéndose complementado el famoso COSO I (The Internal Control Integrated Frame Work) por el ahora llamado COSO II para la práctica de la administración de riesgos empresariales organizados bajo 8 y no 5 componentes de control (análisis del entorno interno, definición de objetivos, respuesta al riesgo, actividades de control, información, comunicación y monitoreo). (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 47)

Componentes del COSO II



Figura 4. Componentes del Coso II

Fuente: COSO II ERM (COSO, 2014), por J. López & O. Vallejo, 2014

## **Ambiente interno**

Comprende el tono de la organización y establece la base para como el riesgo es percibido y abordado por el personal de la entidad, incluyendo la filosofía de la administración del riesgo y el apetito por el riesgo, integridad y valores éticos, y el ambiente en el cual operan. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Es la base más importante de los otros componentes del ERM que le da disciplina y estructura.

En la empresa se necesita que los empleados creen conciencia de los diversos riesgos que puede ocurrir en la organización.

La integridad y ética debe ser comunicada por medio de un código formal de conducta, estableciendo canales de comunicación y con el compromiso de los funcionarios para que comuniquen situaciones anormales y que incumplan el código de ética y conducta.

En el ambiente de control existen normas de recursos humanos, habilidades y competencias que establecen normas de orientación, adiestramiento, promoción, compensación y acciones de remediación. La capacidad del personal de la organización refleja el conocimiento y habilidades para realizar las tareas asignadas.

## **Establecimiento de objetivos**

Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afecten su logro. La administración de riesgos del emprendimiento asegura que la administración tiene en operación un proceso para establecer los objetivos y que los objetivos seleccionados respaldan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo. (Mantilla, 2009, pág. 92)

La organización debe tener una meta clara que se alineen con la misión y visión, siempre tomando en cuenta que toda decisión conlleva su riesgo.

La gestión integral del riesgo debe asegurarse que la gerencia cuente con objetivos de acuerdo a su visión y misión y con los respectivos niveles de tolerancia.

Los objetivos se clasifican en cuatro categorías:

- Estratégicos
- Operacionales
- Reporte o presentación de resultados
- Cumplimiento

### **Identificación de eventos**

Se tiene que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos en la entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Para la identificación de eventos se debe tener en cuenta los factores externos tales como: económicos, ambiente natural (Contaminación, desastres naturales, etc.), políticos y tendencias tecnológicas.

También existen los factores internos como tecnología en la que se puede considerar el mantenimiento, confidencialidad e integridad. El personal, los procesos y la infraestructura también se los debe considerar como factores internos.

### **Valoración del riesgo**

“Los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como la base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual” (Mantilla, 2009, pág. 92)

Ayuda a que la organización identifique el grado de importancia de los eventos y que pudieran afectar los objetivos del negocio.

- Determina los riesgos a partir de 2 perspectivas: Probabilidad e Impacto.
- Se determina los riesgos y se mide los objetivos relacionados.

- En la evaluación de riesgos. La gerencia considera eventos previstos e inesperados.
- El riesgo inherente y residual debe ser evaluado.

### **Respuesta al riesgo**

“La administración selecciona las respuestas al riesgo – evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo – desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con la tolerancia al riesgo y con el apetito que por el riesgo tiene la entidad”. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Las respuestas deben ser evaluadas en función de alcanzar los riesgos residuales alineados con los niveles de riesgo y pueden estar definidas en las siguientes categorías:

- Evitar el riesgo
- Mitigar el riesgo
- Compartir el riesgo
- Aceptar el riesgo

Los costos y los beneficios de las respuestas al riesgo pueden ser medidos cualitativamente, frecuentemente la unidad de medición es alineada con el establecimiento del objetivo y tolerancia al riesgo.

### **Actividades de control**

“Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva”. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Están presentes en todos los niveles y áreas de la organización para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Incluye un rango de actividades tales como:

- Aprobaciones
- Autorizaciones

- Verificaciones
- Conciliaciones
- Seguridad de los activos
- Segregación de funciones

Las actividades de control generalmente son el establecimiento de una política con los respectivos procedimientos para facilitar su cumplimiento.

### **Información y comunicación**

Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la entidad. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Los sistemas de información deben apoyar la toma de decisiones y gestión del riesgo (ERM). Dentro de esto el personal debe tener un conocimiento amplio y tener bien claro cuál es su papel dentro de la organización con relación al trabajo de otros.

### **Monitoreo**

Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos en el emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas ongoing (continuas), evaluaciones independientes o ambas. (Mantilla, 2009, pág. 92)

Son los procesos que mantiene la administración de los riesgos para que estos sean efectivos a lo largo del tiempo y que todos los elementos del ERM funcionen adecuadamente. El monitoreo se realizan normalmente en cada una de las actividades de la organización y son ejecutadas en tiempo real.

La persona responsable de la evaluación tiene que tener amplio conocimiento de las actividades de la organización.

## Relación entre COSO (I) y COSO (II)

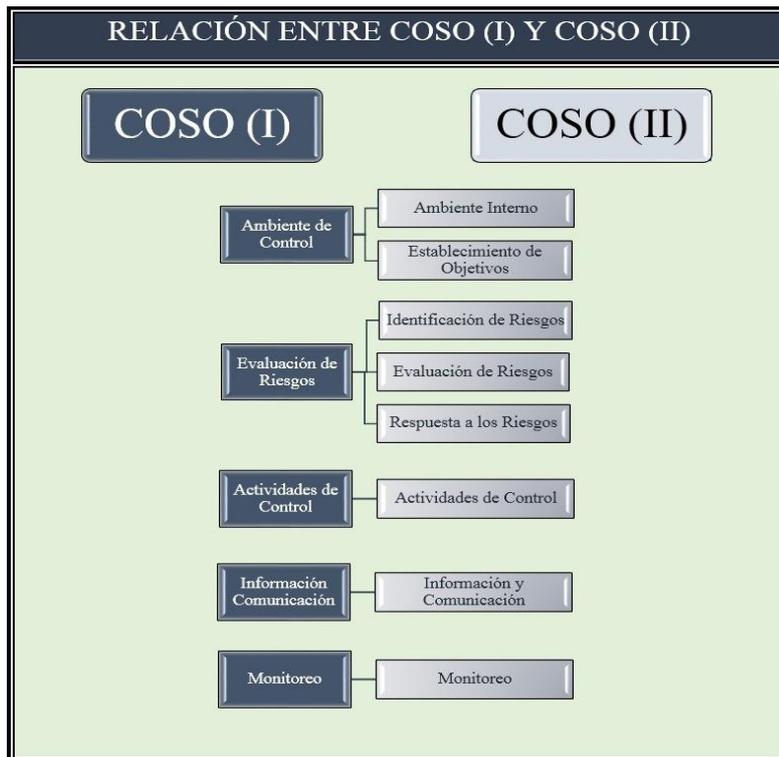


Figura 5. Relación entre COSO (I) y COSO (II).

Fuente: Informe COSO II, por J. López & O. Vallejo, 2014

## Análisis del Riesgo

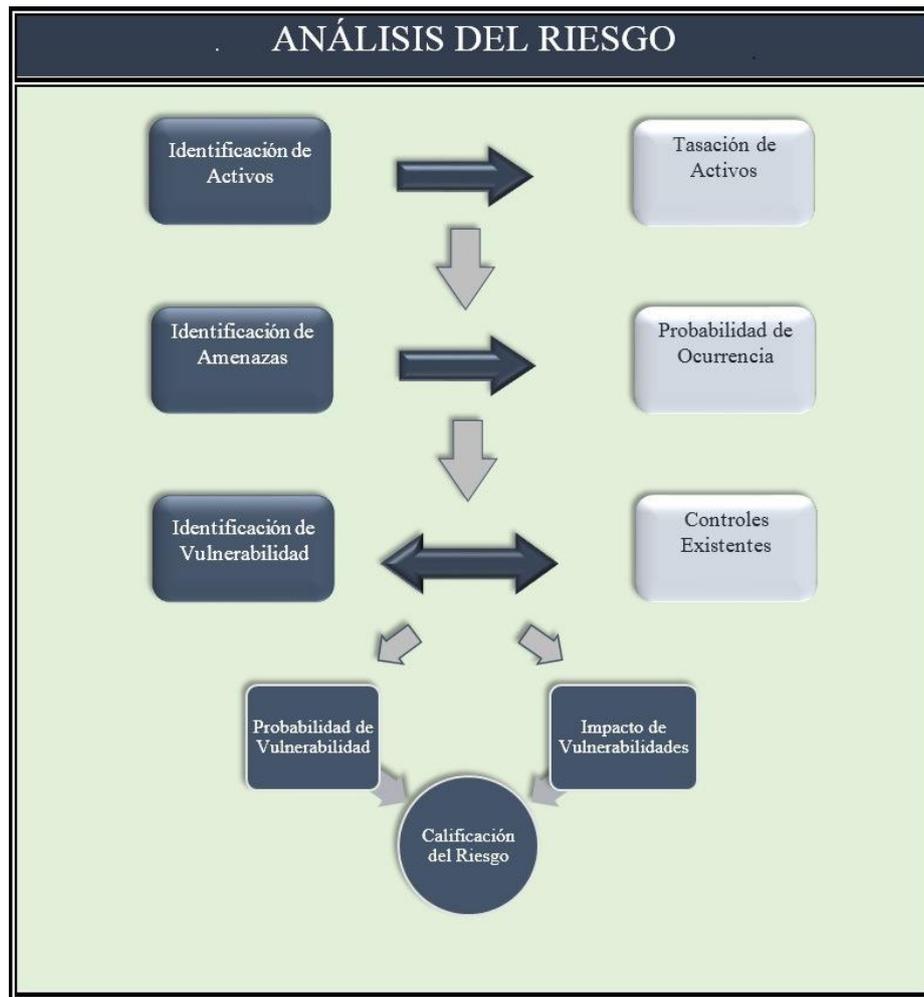


Figura 6. Análisis del Riesgo.

Fuente: Auditoría del control interno, por J. López & O. Vallejo, 2014

### 1.8.4. Fraude y error

#### 1.8.4.1. Conceptos

##### **Fraude**

“Actos dolosos consumados con engaño, astucia o maquinación vinculados con los bienes o caudales que pertenecen a terceros, realizados mediante actos colusorios o eludiendo controles o frustrando con malicia su oportuno descubrimiento.” (Dávalos, 2010, pág. 51)

“Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero,

bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.” (The Institute of Internal Auditors, 2004, pág. 16)

Existe el llamado triángulo del fraude que en resumen se basa en las siguientes premisas:

1. Motivo o necesidad, es el incentivo, necesidad o pretexto para cometer fraude, que es la principal causa o razón de su ocurrencia.
2. Oportunidad percibida, es todo aquello que los perpetradores del fraude perciben que existe un entorno favorable para cometer los actos dolosos pretendidos.
3. Justificación, es el 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 comportamiento delictuoso.

### **Peculado**

“Es el delito por la sustracción indebida o abusos 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, 2010, pág. 56)

Este tipo de término mayormente es utilizado en el ámbito del derecho que hace referencia a las personas del sector público que se apropian de los fondos entregados por el estado los cuales debía administrar.

### **Lavado de activos**

“Forma dolosa que, directa o indirectamente, existe cuando hay la intención de dar apariencia de legitimidad a la propiedad de determinación de activos o recursos financieros de origen ilícito.” (Dávalos, 2010, pág. 72)

En el Ecuador la Unidad de Análisis Financiero, que da cumplimiento a las leyes contra el lavado de dinero y ha establecido diferentes mecanismos de control, como por ejemplo el hacer obligatorio la entrega de un reporte de las instituciones financieras por transacciones injustificadas o inusuales. Estos informes son a su vez entregados a

la Fiscalía General del Estado para ser judicializados, y por ser un país dolarizado somos un blanco fácil para el lavado de dinero.

### **Corrupción**

Se entiende a la corrupción como la acción o efecto de sobornar, dañar, perjudicar a terceros a través de actos indebidos entre los sectores privados y públicos con el fin de obtener beneficios particulares.

Según la edición 2013 del Índice de Percepción de la Corrupción publicada por Transparencia Internacional la corrupción es el mecanismo más utilizado por los grupos de crimen organizado pues necesitan ayuda para traficar con drogas, armas y personas de los cuales los países Centro Americanos tienen el mayor índice de corrupción. El Ecuador por su parte ha tomado varias medidas para tratar de mejorar su percepción frente al mundo lo cual le dado resultados en los últimos años, entre algunas de las practicas implementadas por el gobierno es el alza salarial a la policía y el plan nacional anticorrupción.

### **Malversación**

Este tipo de delitos es cometido por autoridades o funcionarios que se apropian o permiten que una tercera persona sustraiga el patrimonio público que tiene a su cargo.

### **Cohecho**

El cohecho es ejercido por una autoridad o funcionario público que acepta una dativa o cualquier otra ventaja para hacer o dejar de hacer un acto relativo a sus funciones y comúnmente conocido como soborno.

#### 1.8.4.2. Tipos de fraude

### **Fraude contable**

Es un acto intencional por varias personas cuyo fin es el presentar resultados ficticios en los estados financieros, ocultando así información importante para la administración, inversionistas, entidades de control, entre los más comunes se encuentran: El manejo de las cuentas en ingresos ficticios, estimaciones inapropiadas de pasivos, malversación de activos, registros de transacciones sin sustancia.

### **Fraude corporativo**

“Es el que es cometido por altos funcionarios de una organización corporativa para perjudicar a los usuarios de los estados financieros, como prestamistas, inversionistas, accionistas, estado, sociedad, etc. y el que es perpetrado por los empleados para perjudicar a la empresa, denominado fraude laboral.” (Dávalos, 2010, pág. 53)

### **Fraudes tecnológicos**

Es la alteración, copia o modificación en la información de los sistemas informáticos o mecanismos electrónicos y entre los más importantes se puede mencionar a la piratería informática, reproducción no autorizada de programas informáticos, caballos de troya o virus.

## **CAPÍTULO 2**

### **CONSIDERACIONES GENERALES DE LAS AGENCIAS DE CARGA AÉREA**

Nuestro objetivo es conocer los términos más utilizados dentro del giro de negocio correspondiente a las agencias de carga aérea, para así poder utilizarlos de una manera correcta dentro del desarrollo de la investigación.

#### **2.1. Definición de conceptos**

##### **Agencias de carga aérea**

Cuando una empresa ejerce una actividad de transporte aéreo se denomina como “agente de carga aérea”. Esta empresa comercializa las bodegas de las líneas aéreas y coordina la demanda de transporte aéreo con la oferta de las compañías exportadoras; por lo general son divisiones o filiales de grandes aerolíneas de pasajeros.

Si estas empresas no están reconocidas por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), no puede emitir contratos de transporte aéreo internacional ni efectuar el cobro de fletes, en el caso del Ecuador esta autorización es refrendada por la Dirección Aviación Civil -DAC-.

El objeto de estas empresas es el consolidar y des-consolidar la carga internacional, efectuar las reservas de los espacios en los aviones, planifica y brinda información de la carga emitiendo documentos de transporte propias de sus actividades, pero incluye además:

- Coordinar y organizar embarques de importación y exportación con carga de tipo general y peligrosa; es decir prepara la mercancía para que sea aceptada en el transporte.
- Maximizar el aprovechamiento en rutas y fletes a través servicios de consolidados en rutas de importación y exportación.
- Manejo de despachos directos.

- Asesoramiento permanente en la selección de las mejores opciones de despacho.

Estas Compañías han desarrollado su trabajo medioambiental, acorde a los compromisos de la industria aérea impulsada por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés). Estos se basan en la estrategia de cuatro pilares: inversiones tecnológicas, mejora en la eficiencia operativa, construcción y uso de infraestructura eficiente y otras medidas económicas.

Algunas de las características que hacen atractivo el transporte aéreo son:

- Los índices de seguridad son mejores que el de los otros medios. Esto a su vez genera que el embalaje y los costos por seguros sean menores, los gastos financieros disminuyen porque se mejora el índice de rotación de los productos y se reduce los costos por las demoras.
- Sin duda la rapidez es una ventaja para los productos perecederos o de carácter urgente.
- La confiabilidad sobre las aerolíneas es mayor en vista de que son pocos los retrasos y actúan con regularidad.
- Destinos ilimitados.

Por otro lado las desventajas de este medio de transporte podrían ser:

- La capacidad para transportar grandes volúmenes es limitada por parte de las aerolíneas.
- Se tiene varias restricciones y prohibiciones para algunos de los productos que están catalogados como mercancías peligrosas.
- Productos con un bajo valor unitario.

Algunos de los objetivos logísticos que persiguen estas organizaciones radican en saber coordinar las distribuciones físicas, reduciendo los costos y mejorando el servicio al cliente.

Para llevar a cabo este objetivo se debe tener en claro que la clave está en mantener una cobertura y coordinación internacional además de poseer la información completa y siempre a tiempo de los seguimientos on line.

Cabe recalcar entonces que el agente de carga es el responsable de la mercancía hasta que esta sea entregada a la aerolínea. En la importación el agente es quien asume la recolección de la información, documentación y fletes de la aerolínea.

### **La consolidación aérea**

Es el servicio que las agencias de carga realizan al agrupar varias mercancías embaladas sean estas distintas o iguales y que pertenecen a varios consignatarios para que estén en un misma paleta o contenedor y sean transportadas como si fuesen una sola unidad por la vía aérea.

### **El empaque**

Al momento de transportar por la vía aérea, un empaque juega un papel circunstancial en la parte operativa para las empresas, pues involucra costos que se deben incurrir de acuerdo a las exigencias del mercado al que se dirige y se diferencia además el modo de transporte y tratamiento que se le dará a la mercancía esto es: accesorios, mano de obra mecánica y materiales (zunchos, bolsas, cajas).

### **Carga consolidada**

Agrupamiento de mercancías pertenecientes a uno o varios consignatarios, reunidas para ser transportadas desde un puerto, aeropuerto o terminal terrestre, en contenedores similares, siempre y cuando se encuentren amparadas por un mismo documento de transporte.

### **El agente de aduanas**

También se lo conoce en el medio como agente afianzado y es la persona natural o jurídica que está autorizada por un organismo fiscalizador de control aduanero para poder despachar mercancía por cuenta de terceros. Este agente tiene la misión de representar al usuario ante las autoridades aduaneras y asesorar al cliente sobre los procedimientos, trámites, documentos a anexar y demás actividades relacionadas al proceso de exportación.

### **Documento de transporte**

Es el documento que materializa el acuerdo entre el Operador de transporte y el usuario del servicio, en donde el primero se compromete a trasladar la mercancía desde un determinado lugar de origen hasta el destino final que se le indique, a cambio de un precio establecido entre las partes al cual se lo conoce como flete.

### **Depósito temporal**

Es el servicio aduanero prestado directamente por la Autoridad Aduanera o por terceros autorizados de dicho servicio, destinado para aquellas mercancías que no puedan ser cargadas o descargadas directamente hacia o desde el medio de transporte que las llevará a su destino final, o cuyo retiro o levante, de acuerdo con la modalidad de despacho, requieran otras operaciones aduaneras. (SENAE-DGN-2013-0161-RE, 2013, pág. 6)

### **Centro de acopio**

“Bodegas de Correos del Ecuador donde se clasifican, consolidan, nacionalizan y distribuyen los paquetes hacia su destinatario.” (SENAE-DGN-2013-0161-RE, 2013, pág. 6)

### **Zona de distribución**

“Área destinada para administrar, clasificar y distribuir las mercancías que arriban por medios de transporte aéreos, misma que es administrada por un Operador Aeroportuario debidamente calificado por la Administración Aduanera.” (SENAE-DGN-2013-0161-RE, 2013, pág. 7)

En esta etapa de la movilización y traslado de mercancías es donde se informa de manera electrónica todas las novedades que pudieran presentarse en la carga courier en un plazo no mayor a 24 horas después de ocurrido algún hecho relevante para la Administración Aduanera.

## **NDI (Notificación de Ingreso Estimado)**

Es un documento electrónico generado por el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Ecuapass), que notifica la solicitud y recepción de la información del Manifiesto de Importación para que las mercancías puedan ingresar a los diferentes Operadores de Almacenamiento, sean estos Zonas de Distribución, Depósitos Temporales, operadores Courier y centros de acopio de Correos del Ecuador. (SENAE-DGN-2013-0161-RE, 2013, pág. 7)

## **Guía madre**

“Es el documento emitido por la empresa transportista que da cuenta del contrato entre el consignante y las empresas Courier o el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, el cual ampara en si a las distintas guías hijas.” (SENAE-DGN-2013-0472-RE, 2013, pág. 5)

Este documento es no negociable y no puede ser utilizado como instrumento de cobro, sin embargo funciona como recibo para el remitente y es emitida por la aerolínea o el consolidador.

La firma de esta guía da por aceptada la recepción de la mercancía por parte del transportista y lo compromete a llevar al aeropuerto de destino de acuerdo a las condiciones que constan en el reverso original de la guía.

## **Guía hija**

Es el documento que da cuenta del contrato entre el consignante y empresas Courier o el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, en el que se especifica el contenido y el valor de cada uno de los envíos que ampara según la información proporcionada por el remitente o embarcador. (SENAE-DGN-2013-0472-RE, 2013, pág. 5)

## **Manifiesto aéreo de carga**

Es documento electrónico transmitido por la empresa courier o el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, el cual enlista

las guías aéreas hijas así como la descripción comercial de los bultos y peso de las mercancías; sin perjuicio de la transición del manifiesto de carga general a cargo del transportista o su representante. (SENAE-DGN-2013-0472-RE, 2013, pág. 5)

Este documento se debe realizar para el caso del arribo, hasta antes de llegada del avión a territorio nacional a excepción de vuelos superiores a cuatro horas.

Cuando existe consolidación de carga para exportaciones se debe enviar el manifiesto de carga perteneciente a cada proveedor hasta dos días después de la salida del medio de transporte. Para las importaciones el plazo es de un día hábil posterior al ingreso de la mercancía al depósito.

### **Mercancía**

Se considera como tal a cualquier bien mueble que es objeto de transferencia y que es susceptible de ser clasificado en el Arancel Nacional de Importación.

### **Operador de transporte**

Es la persona jurídica constituida como tal que actúa dentro del territorio aduanero ecuatoriano, en representación de compañías navieras, aerocomerciales, ferroviarias, terrestres u otras, o de un operador de transporte multimodal que operen en el país, y en tal virtud son responsables ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por las operaciones que le son propias.

### **Propietario o consignatario**

Es la persona natural o jurídica a quien se le envían las mercancías o quien acredite su condición como tal, mediante la presentación del original del documento de transporte, consignado a su favor directamente o mediante cesión de derechos o endoso.

### **Unidad de carga**

Se considera así al contenedor utilizado para el acondicionamiento de mercancías con el objeto de posibilitar o facilitar el transporte, susceptible de ser remolcado, pero que no tenga tracción ni propulsión propia.

## 2.2. Términos de negociación más utilizados

### **Incoterms**

Estas publicaciones contienen diferentes términos en tres letras y reflejan la aceptación de las partes tanto comprador como vendedor sobre las condiciones en que se entregara la mercancía, lo cual es punto clave en las transacciones internacionales puesto que, permite establecer los costos por contratación de flete, inclusión o no de los seguros, el manipuleo hasta los lugares de embarque, el medio de transporte que se ha de utilizar, la responsabilidad sobre la documentación y la transferencia del riesgo sobre la mercancía.

Estos términos de aceptación mundial son de uso voluntario entre las partes (vendedor-comprador); sin embargo son utilizados casi como regla por su exactitud, empleo y aceptación además de ser de gran utilidad al momento de conocer los derechos y obligaciones de cada uno.

Los Incoterms se agrupan en cuatro categorías: E, F, C, D:

**Categoría en E:** El vendedor pone a disposición del comprador la mercancía en los propios locales del vendedor.

-Entrega directa a la salida-

**Categoría en F:** En el que el vendedor se le encarga que se entregue la mercancía a un medio de transporte elegido por el comprador.

-Comprador asume el riesgo por el transporte internacional-

**Categoría en C:** El vendedor contrata el transporte, pero no asume el riesgo por pérdida o daño de la mercancía o de costes adicionales por hechos que se presente después de la carga y despacho.

**Categoría en D:** En esta categoría el vendedor soporta todos los gastos y riesgos necesarios para llevar la mercancía al país de destino; esto es una entrega directa a la llegada.

-El vendedor asume el riesgo del transporte internacional porque es el quien lo designa-

Dentro de los términos más utilizados están:

### **EXW, Ex Word (En fábrica)**

El vendedor pone la mercancía a disposición desde sus instalaciones sea fábrica, almacén.

Todos los gastos por transporte y seguro corren por parte de riesgo y responsabilidad del comprador. Se puede utilizar este término para cualquier tipo de transporte o con una combinación de ellos. La responsabilidad por parte del vendedor en este tipo de negociación en mínima.

Este término compromete al vendedor a entregar la mercancía en un punto acordado dentro del país de origen. Puede o no incluir fletes y seguros pero incluye las maniobras y despacho de exportación. Existe una transferencia de responsabilidad en este tipo de negociación; sin embargo la mayor parte de riesgos corren por parte del comprador, pues es el a la final quien se encarga del despacho. El Incoterm FCA abarca el transporte: aéreo, ferroviario, por carretera y en contenedores.

### **CFR, Cost and Freight (Costo y flete)**

El vendedor incluye en el precio de mercancía los costos por transporte principal, hasta el puerto de destino, maniobras hasta cruzar la borda del buque y despacho de exportación. Sin embargo, la transferencia de responsabilidad hacia el comprador se da en el momento en que la mercancía se encuentra cargada en el buque del país de origen. Este Incoterm se utiliza para carga general, que no se transporta en contenedores. El CFR sólo se utiliza para transporte en barco ya sea marítimo o fluvial.

### **CIF, Cost, Insurance and Freight (Costo, seguro y flete)**

El vendedor contratara el transporte y el seguro hasta que la mercancía llegue al puerto de destino. Cabe mencionar que el seguro contratado por el vendedor beneficia solo al comprador. Este incoterm transfiere el riesgo al comprador en el momento en que la mercancía se encuentra cargada en el buque, en el país de origen. El CIF es uno de los más usados en el comercio internacional puesto que, es el valor marcado por la aduana como el costo del producto que se importa.

### **DDU, Delivery Duties Unpaid (Entrega e impuestos no pagados)**

Este Incoterm incluye el flete y seguro hasta el punto de destino; así como el despacho de la exportación.

El riesgo y la responsabilidad del vendedor corren hasta el puerto de destino. El comprador por su parte se encargara de efectuar el despacho de importación.

### **DDP, Delivery Duties Paid (Entrega e impuestos pagados)**

El vendedor asume todos los gastos hasta dejar la mercancía en el punto convenido en el país de destino. El comprador por su parte no realiza ningún tipo de trámite. El tipo de transporte es polivalente/multimodal.

## 2.3. Agremiaciones en el sector aéreo

### **Organización de la Aviación Civil Internacional (O.A.C.I)**

Un grupo de representantes de la ONU fue el encargado de conformar una entidad internacional que sea la delegada de establecer las leyes en el sector aéreo y que rija al transporte de la Aviación Civil, con el fin de facilitar a los pasajeros el transportarse.

En el año de 1944 en una convención en Chicago nace la Organización de la Aviación Civil Internacional, su principal función es la siguiente: “La OACI establecerá, normas y regulaciones internacionales necesarias para garantizar la seguridad y eficiencia y regularidad del transporte aéreo y sirve de catalizador para la cooperación de todas las esferas de la aviación civil”. (NNUU, 2003)

La OACI actualmente cuenta con 185 miembros (naciones) a nivel mundial y es considerado como el foro mundial de la aviación civil.

Está dividido por 3 entidades:

**La asamblea de la OACI:** Es el órgano supremo de esta organización y sus funciones es revisar, determinar o modificar las diferentes políticas o temas que no trate el consejo y se deberán reunir cada tres años.

**El consejo de la OACI:** Es el órgano ejecutivo de esta organización y su principal función es poner en práctica todas las resoluciones que la asamblea y se reúnen una vez al año para diferentes acciones.

**La secretaría de la OACI:** Es liderada por el secretario general y se divide en:

- Buró de navegación aérea
- Buró de transporte aérea
- Buró de cooperación técnica
- Buró de lo legal
- Buró de administración y servicios

Este organismo es muy importante dentro de lo que es el negocio de carga aérea pues establece la normativa que deberá ser utilizada tales como:

- Controles de seguridad apropiados y comprendidos en las inspecciones
- Establece los procesos en la cadena de suministros.
- Brinda las pautas para la acreditación de agentes.

### **Asociación de Transporte Aéreo Internacional (I.A.T.A.)**

Esta organización se fundó en la Habana Cuba, en abril de 1945 y es la encargada de promover la cooperación entre aerolíneas estableciendo la seguridad y confianza en el transporte aéreo.

Anteriormente existía la Asociación de Tráfico Internacional fundada en la Haya en 1919 que se integraba por 57 miembros de 31 naciones.

La IATA actualmente está en más de 130 países y cuenta con 260 miembros, entre sus funciones está la de promover el transporte aéreo con las entidades relacionadas.

La IATA representa a 260 aerolíneas que están en el 94% de los horarios internacionales de tráfico aéreo y pretende ayudar a las aerolíneas simplificando los procesos y manteniendo la seguridad de los pasajeros, reduciendo los costos y mejorando la eficiencia para que operen de una manera segura, eficiente y económica creando un nexo entre pasajeros, agentes de carga y las aerolíneas.

Entre las principales funciones constan, la regulación de las tarifas aéreas y horarios internacionales fomentando la colaboración entre las compañías a nivel mundial y la cooperación con otros organismos internacionales.

Este organismo establece una relación entre las compañías aéreas y agencias de viaje, para la venta de boletos aéreos incluyendo las reservas, así como la formación de las agencias de viaje.

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional ha impulsado la creación de agencias de carga y establecido estrictos requisitos tanto en el equipo profesional como en general así como también de capital de inversión necesario para su creación y aquellos que cumplen estos requisitos se los conoce como Agentes de Carga IATA.

### **Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga y Operadores Logísticos Internacionales de América Latina y el Caribe (ALACAT)**

La ALACAT fue fundada el 12 de junio de 1982 en la ciudad de Panamá por los señores José Arana y Felipe Carbonell después de analizar las necesidades que tenía la región para esto se realizó el primer congreso con las Asociaciones Nacionales de América en la ciudad de Sao Paulo y que fue organizado por la Asociación Brasileira de Agentes de Carga, en este congreso estuvieron delegaciones de Ecuador, Argentina, Chile, Perú, Brasil y Colombia, además fueron invitados los delegados de la FETEIA que era la Federación española, en esta primera reunión se aprobaron los estatutos que rigen a esta federación.

La finalidad de esta organización es jerarquizar las actividades del agente de carga y operadores logísticos internacionales, dentro de sus funciones está la de velar por los derechos e intereses de los que están asociados, manteniendo una ética comercial y de

estricto cumplimiento de la legislación vigente dentro de la zona y contribuyendo al desarrollo de los transportes mejorando la infraestructura.

Otra de sus funciones es la de facilitar la actividad mediante medios electrónicos que son cada día más seguros y confiables.

El objetivo central de la federación es la confianza de los procesos para los exportadores e importadores y autoridades de control que mejoren la eficiencia en la gestión del comercio.

La ALACAT ha intervenido en varios de los encuentros organizados por el administrador de agencias IATA, aportando con características que las empresas deben reunir para la interacción equilibrada en los transportistas y agentes de carga aérea.

### **Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional (ASEACI)**

La Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional se creó mediante el Acuerdo Ministerial 005110 de Octubre 27 de 1992 con las siglas ASEACI y es una organización que congrega a las empresas de carga y logística; además de aquellas que ofrece actividades relacionadas al transporte y administración de carga, tiene como meta fomentar el transporte nacional e internacional. (ASEACI, 2014, pág. 1)

La ASEACI en la actualidad tiene en su asociación a empresas áreas, marítimas o multimodal que tienen la finalidad de transportar mercancía nacional o fuera del país.

Como intermediarios del transporte, las Agencias de Carga conocidas a nivel internacional como Freight Forwarders, Transitorios, Embarcadores, Expedicionarios y/o Operadores de Transporte Multimodal, son las empresas expertas en el diseño y optimización de rutas, tiempos y costos de tránsito de las mercancías desde origen a destino, ofreciendo a importadores y exportadores todo tipo de servicios anexos a la carga, entre los que cuentan, tramites documentales y aduaneros, certificados de origen, licencias, embalaje, almacenaje, paletizaje, distribución y logística. (ASEACI, 2014, pág. 1)

La ASEACI es miembro de la ALACAT que es la Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga de América Latina y el Caribe.

Esta asociación tiene por misión el desarrollar, servir y fomentar estratégicamente la actividad logística y de transporte en la carga internacional. También lidera las políticas del manejo de carga y logística en nuestro país.

Algunos de los principales objetivos de este organismo son:

- Asumir la representación de los miembros del organismo, si los intereses de alguno de ellos fuere afectado.
- Participar con el Estado creación de políticas, leyes y reglamentos que tengan relación con las actividades de las agencias de carga internacional.
- Realizar estudios y proyectos tanto técnicos como jurídicos.
- Combatir la competencia desleal o actuaciones incorrectas en los negocios y actividades de agenciamiento de carga.

#### 2.4. Organismos de control

Existen varias entidades facultadas a ejercer controles sobre las agencias de carga aérea, estos organismos del Estado están encargados de hacer cumplir las leyes y las normas de carácter obligatorio tanto en los ámbitos fiscales como de seguridad. Entre los principales se puede destacar:

##### **Dirección de Aviación Civil (DAC)**

Este organismo se encarga de dictar las normas para la seguridad en el transporte aéreo, tomando en cuenta que varios de los accidentes ocurren en las bodegas de los aviones es claro entender por qué este ente fiscalizador ha endurecido las políticas en cuanto al tipo de embalaje y etiquetado que se debe utilizar para evitar riesgos; además las empresas de carga aérea deben verificar que no se incluyan productos catalogados como de tipo peligroso.

De acuerdo a las leyes ecuatorianas le corresponde al estado regular y controlar la actividad aeronáutica en el país por lo que se crean dos organismos que son el Consejo Nacional de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil.

**Consejo Nacional de Aviación Civil:** Es el organismo que determina la política aeronáutica en el Ecuador y dentro de sus funciones está la de controlar las operaciones aeroportuarios. Para el cumplimiento de la actividad aeronáutica se basa en tres factores que son los siguientes:

- Los fines del Estado
- Los usuarios del servicio
- Las líneas aéreas

**La Dirección General de Aviación Civil:** Es el organismo técnico que controla el sector aeronáutico y está encargado de poner en práctica las políticas y resoluciones que el Consejo Nacional de Aviación Civil ha publicado, entre sus principales funciones está la de fomentar el desarrollo de la aviación comercial, velar por el cumplimiento de acuerdos bilaterales y resoluciones de las convenciones internacionales sobre los asuntos de la aviación.

### **Servicio de Rentas de Internas**

Es un organismo autónomo y técnico creado en Ecuador con la única finalidad de recaudar impuestos y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, con personería jurídica y su sede principal es en la ciudad de Quito.

Su gestión está sujeta a las disposiciones de: la Ley del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y otras leyes y reglamentos.

Dentro de las facultades del SRI destacan:

- Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- Preparar las reformas a la legislación tributaria.
- Aplicar sanciones.

Este organismo de control establece y autoriza los documentos que las Agencias de Carga Aérea van utilizar tales como: Las cartas de porte aéreo o guías de remisión y

los conocimientos de embarque, todo esto está establecido en el Reglamento Comprobantes de Venta y Retención.

El SRI ha establecido las tarifas del Impuesto al Valor Agregado por servicios complementarios propios de este negocio como el Due Agent, Due Agent Prepaid, etc.; así como el método para determinar sus ingresos, los valores por reembolsos de gastos y las comisiones que se cobran por los servicios.

Lo antes mencionado fue expedido por El Director General del Servicio de Rentas Internas (NAC-DGR2006-0725, 2006)

### **Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)**

Esta empresa estatal nace con la creación de la república del Ecuador porque el tema aduanero siempre ha sido un constante accionar de los gobiernos y es por esta misma razón que este organismo ha tratado siempre de mantener un control eficiente sobre el Comercio Exterior; así como de fomentar una justa competencia entre los sectores económicos. Durante el transcurso de toda su historia ha ido mejorando y en la actualidad ha implementado un sistema llamado ECUAPASS, que es una forma fácil de manejar todos los trámites aduaneros desde un mismo portal, volviéndolos más eficientes y mejorando los procesos de la documentación puesto que, permite dar seguimiento de la mercancía. Cabe mencionar que este sistema incorporo la firma electrónica que permite operar de manera segura y realizar cualquier trámite desde cualquier lugar y en cualquier momento con solo un acceso a internet.

El Servicio Nacional de Aduana es una empresa del estado que actúa de forma autónoma y que está encargada de administrar los servicios aduaneros; así como gestionar los litigios aduaneros.

Dentro del Código de Ética de la SENAE se señala que la principal función es facilitar el comercio exterior y ejercer el control de la entrada y salida de mercancías, medios de transporte y quienes efectúen actividades relacionadas con el tráfico internacional de mercancías.

Las agencias de carga aérea están obligadas a cumplir con todos los procesos tanto técnicos, financieros, operativos y jurídicos establecidos por la aduana dando cumplimiento a todas las políticas establecidas por la Dirección General.

## **Superintendencia de Compañías**

Este organismo del Estado fue creado el 20 de abril de 1964 y formaba parte de la Superintendencia de Bancos en donde ocupaba una pequeña oficina, pero es desde el año 1979 que inicia su proceso de modernización para poder entregar tanto a los sectores productivos o cámaras de la producción datos estadísticos que contribuyan con el análisis societario y de gestión financiera. En la actualidad este organismo y para poder ejercer sus funciones cuenta con leyes y reglamentos específicos.

“La Superintendencia de Compañías es un organismo técnico, con autonomía administrativa y económica que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución liquidación de las compañías y otras entidades de las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.” (SIC, 2014, pág. 1)

Dentro las funciones básicas esta:

- Vigilar, controlar y asesorar a las empresas que estén regulados por la Superintendencia de Compañías si estas ejercen alguna actividad económica en el Ecuador.
- Coordina y ejecuta las políticas y normas que le permitan tener el control y vigilancia de las compañías.
- Es la encargada de calificar y autorizar a las firmas auditoras y dictar las normas que les aplica a dichas firmas.
- Imponer sanciones a las compañías, empresas auditoras, representantes legales que están bajo su control y que incumplan las leyes, reglamentos o estatutos.
- Establecer reformas legales que ayude a mejorar la parte administrativa y financiera de las compañías.
- Presentar al Gobierno Nacional análisis de carácter económico y social que contribuya a la elaboración de reformas políticas.

Siendo esta institución una entidad que controla y vigila el sector societario, las empresas de carga aérea deben prestar gran interés a sus resoluciones pues es quien regula a las empresas que prestan el servicio de transferencia nacional e internacional de dinero o valores, encomiendas o paquetes y este organismo puede solicitar información para realizar verificaciones que permitan evitar el lavado de activos u otros delitos.

## 2.5. Normativa aplicable a las Agencias de Carga Aérea

### **Manual Específico para la Distribución de Carga Aérea de Importación**

Las empresas de carga aérea deben conocer cuáles son los procedimientos a realizarse en la distribución de carga en importaciones y aunque esté manual fue creado para funcionarios de SENAE, permite conocer cuáles son las responsabilidades de las autoridades que manejan la mercancía, los tiempos en los procesos y brinda pautas en caso de encontrar irregularidades.

En sus primeras páginas se puede encontrar una serie de definiciones a varios términos utilizados en el negocio; así como de procedimientos básicos que de igual forma se relacionan con el proceso en general.

En una descripción breve sobre el procedimiento que se detalla en el manual para la distribución de carga aérea se puede mencionar que para la recepción y distribución de mercancías se deben realizar primero validaciones de asignación sobre la mercancía al depósito pues de esta manera se establecerá también los controles a los que serán sujetos.

Lo siguiente es pesar e ingresar la mercancía de acuerdo a los manifiestos físicos y movilizandando la importación hacia la zona de distribución.

En el registro de las mercancías se despaletiza y se realiza el ingreso en el Ecuapass, de existir novedades en el peso, embalaje o cantidades el operador zonal dará aviso a través del portal externo quien tomara las medidas que correspondan según sea el caso.

Lo siguiente sería imprimir la guía de distribución en el mismo sistema Ecuapass, ameno que no tengan designados una zona de distribución en cuyo caso se realiza un reporte manual. Si no se encuentran novedades con presunción de delito tras la inspección las mercancías ingresan a los depósitos temporales.

Finalmente el inspector firma la guía de distribución con la que se autoriza la salida de la mercancía, pero en caso de encontrar novedades está más bien se inmoviliza y se

ejecutan acciones de control aduanero. Ya registradas las salidas en el Ecuapass se notifican también novedades en cuanto a peso, embalaje o cantidades.

### **Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones**

Este reglamento fue expedido para la correcta aplicación de la normativa aduanera vigente y en sus primeras páginas encontramos varias definiciones relacionadas a este ámbito así como las modalidades de pago que se realizarán al Servicio Nacional de Aduana. En las secciones siguientes se pueden identificar varias de las importaciones que cuentan con exenciones tales como por ejemplo los envíos de socorro, las que pertenecen al sector público, La Junta de Beneficencia o Solca.

Dentro de la sección V encontramos casos especiales como son féretros o restos humanos, se da el procedimiento para este tipo así como la documentación que se debe adjuntar.

En las secciones IX y X se encuentran los procedimientos y consideraciones generales que se le debe dar a distintos tipos de bienes tales como libros, fotografías, fluidos y tejidos orgánicos, etc. estableciendo para estos los documentos y autorizaciones con los que deben contar.

Existe un tratamiento especial que se debe tomar en cuenta cuando se trata de una reimportación y devolución de mercancía, porque de ser el caso si los bienes fueron devueltos por su calidad al retorno estos no deberían pagar tributos nuevamente. Todo esto es ampliado en la sección XII.

En el capítulo III, sección I de esta normativa se habla exclusivamente de las operaciones aduaneras, por lo que la competencia está ligada más a las autoridades de control y que para el efecto de esta investigación no es necesario explicar; sin embargo en la sección II se da una explicación clara y detallada sobre el manifiesto de carga tema que está totalmente ligado al transportista de la mercancía. En esta se dan varias reglas a seguir que también dependen del medio de transporte que se pretenda utilizar, además se especifican los elementos que deben contener el manifiesto de carga, los documentos de transporte y como realizar las correcciones de ser el caso.

Las demás secciones hablan sobre los documentos soportes tanto en conceptos como en procedimientos, sobre la forma de despacho, el desaduanamiento.

En los capítulos siguientes, se dan los procedimientos a seguir con la mercancía faltante, no declarada o prohibida y demás lineamientos sobre control aduanero. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

### **Reglamento para los Regímenes de excepción:” Trafico Postal Internacional” y “Mensajería Acelerada o Courier”**

Dentro de este reglamento en el Título 1 se encuentran varios términos que permitirá hablar un mismo idioma y poder aplicar este Reglamento, como por ejemplo: Centro de Acopio, Consignante, Consignatario, etc.

En el Título 2 encontramos el ámbito de aplicación donde se menciona que el Tráfico Postal Internacional es prestado por el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador y el régimen de Mensajería Acelerada o Courier es prestado por el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador y por empresas autorizadas por la SENA E.

El Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador será el responsable de la Declaración Aduanera Simplificada (DAS) y que están amparadas bajo este reglamento, la misma que deberá cumplir los requisitos solicitados por la misma.

Empresa Courier será la responsable de la exhibición de la DAS amparadas por el régimen de excepción de Mensajería acelerada o Courier. Estas empresas para la autorización o renovación de autorización deben cumplir algunos requisitos legales de los cuales mencionamos algunos como: Copia notariada de Registro de Operadores Postales, pago de tasas, solicitud de autorización o renovación, copia del permiso de funcionamiento, entre otros.

Antes de la autorización o renovación de las empresas Courier estas deberán presentar los requisitos técnicos y físicos y de acuerdo al artículo 234 Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio y tiene n un plazo de quince días para presentar dicha garantía y asignarles un código de operador.

Entre las prohibiciones y en base a la investigación que está realizando se puede encontrar que cuando se encuentre un monto inferior a 3000 dólares se deberá reembarcar estos valores mediante un acto administrativo, además que esta deberá entregar una acta-recepción de valores. Cuando se encuentre un monto superior a 3000 dólares el empleado de la aduana deberá realizar una denuncia ante la autoridad que le compete.

Otra prohibición es el que se transmita las guías madre que contengan las guías hijas destinadas a otros regímenes aduaneros y la nacionalización de mercancías prohibida su importación aduciendo que no es para fines comerciales, solo existe una excepción en la ropa usada y zapatos usados y que no estén destinados para fines comerciales.

Otra información importante que las guías hijas deben consignar son: número de guía, nombres ya apellidos del consignatario y consignante, cantidad de bultos y peso de la guía hija, lugar de embarque, nombre de la empresa Courier.

Las mercancías amparadas en este reglamento deberán ser divididas en varias categorías según el Capítulo 98 del Arancel Nacional de Importaciones. Dentro de la categoría "A" contiene cartas, fotografías, revistas, catálogos, audio, video que puede ser judicial, comercial, bancaria pero sin ninguna finalidad comercial.

En la categoría B estarán como consignatario dentro de la guía hija solo personas naturales y no se establecerá sanciones en el proceso del aforo siempre y cuando pesada y valorada la carga no se cambie de categoría.

Para la categoría C constan las declaradas en el capítulo 98 del Arancel Nacional, la categoría D se compone de las importaciones de calzado, textiles, confecciones hechas por personas naturales sin finalidad comercial y que se encuentran exonerados de presentar autorizaciones hasta un monto máximo de 500 dólares americanos y esta importación solo se la podrá realizar por un sola vez en el año.

La categoría E serán los tejidos, células, órganos y deberán tener la certificación sanitaria el país de origen y el certificado médico que es emitido en Ecuador. Por último la categoría F que está compuesto por libros pero que tengan finalidad comercial.

En las disposiciones generales esta la Tasa Postulación y Renovación que será de 1,5 Salarios Básicos Unificados para cada uno, adicional se deberá cancelar la Tasa de Otorgamiento de Credencial que será 0,25 SBU y la Tasa de Reposición de Credencial por 0,15 SBU y que se aplicara para este reglamento. (SENAE-DGN-2013-0472-RE, 2013)

## CAPÍTULO 3

### PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Métodos de investigación

Los métodos de investigación son un conjunto de procedimientos que aplican varias técnicas que permite al investigador llegar a la solución de un problema planteado.

En la actualidad existen varios métodos de investigación entre los más frecuentes constan los siguientes:

- Método inductivo
- Método deductivo
- Método inductivo-deductivo
- Método hipotético-deductivo
- Método analítico
- Método sintético
- Método analítico-sintético
- Método histórico-comparativo
- Métodos cualitativos y cuantitativos.

Sin embargo para el desarrollo de la investigación vamos a utilizar el “Método hipotético-deductivo que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (Bernal Torres, 2006, pág. 56)

#### **Método hipotético deductivo**

Es el que parte de un procedimiento que utiliza las aseveraciones de la hipótesis emitiendo conclusiones que deben respaldar los hechos. Este método tiene varias fases como es la observación del tema a ser investigado, creación de la hipótesis para aclarar el problema de la investigación y la respectiva comprobación de la hipótesis utilizando la experiencia, este método realiza la combinación de la hipótesis y la deducción con la observación de realidad y lo empírico.

### 3.2. Modalidad y tipo de investigación

Para el desarrollo de la investigación hemos examinado los siguientes tipos de niveles de investigación:

#### **Estudio exploratorio o formulativo**

El objetivo principal es analizar una característica general del problema, se realiza generalmente cuando un objetivo ha sido poco investigado. Se establece relaciones y variables que son más estrictas en lo posterior pero se caracterizan por ser más flexibles a diferencia de la investigación descriptiva o explicativa y son más extensos.

Este estudio lo realizamos con la finalidad de buscar, examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas de nuevas perspectivas. Los resultados arrojados por este método constituyen una visión aproximada de un fenómeno, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Es de gran utilidad para el investigador el nivel de conocimiento científico desarrollado previamente por otros trabajos e investigadores, así como la información no escrita que posean las personas que por su relato puedan ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias. Ha de especificarse las razones por las que el estudio propuesto es exploratorio o formativo. Ejemplo: las monografías e investigaciones bibliográficas que buscan construir un marco teórico de referencia.

#### **Estudio descriptivo**

Busca saber quién, donde, cuando, como, porque, es el sujeto del estudio y lo más importante evalúa y analiza los diferentes aspectos, componentes o fenómenos a investigar. Es un estudio descriptivo que aplica describiendo todas las dimensiones como el objeto a estudiar, los mismos que son encargados de recolectar datos que describa la situación tal y como es.

Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Por ejemplo la investigación en Ciencias Sociales se ocupa de la

descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación.

Estos estudios describen la frecuencia y las características más importantes de un problema. Para hacer estudios descriptivos hay que tener en cuenta dos elementos fundamentales: Muestra e instrumento.

### **Estudios explicativos**

Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes).

Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico

### **Estudios correlacionales**

Tienen el propósito de medir dos o más variables que puedan existir conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

En ellos el investigador desea comprobar los efectos de una intervención específica, en este caso el investigador tiene un papel activo, pues lleva a cabo una intervención y en los estudios experimentales el investigador manipula las condiciones de la investigación.

### **Estudios analíticos**

Este tipo de estudio identifica a personas con una enfermedad (u otra variable de interés) que estudiemos y los compara con un grupo control apropiado que no tenga la enfermedad. La relación entre uno o varios factores relacionados con la enfermedad se

examina comparando la frecuencia de exposición a éste u otros factores entre los casos y los controles.

### 3.3. Técnicas de investigación

La técnica es muy importante porque ayuda a ordenar las etapas de la investigación, la misma que utiliza instrumentos para manejar la información y que lleva un control de los datos.

Dentro de las técnicas que utilizadas en la investigación constan las siguientes:

#### **La entrevista**

Es una técnica que permite recolectar información mediante un dialogo o conversación. El éxito de la entrevista depende del grado de comunicación que alcance el investigador con el entrevistado, la preparación que tenga el investigador en cuanto a las preguntas que deba realizar.

#### **La encuesta**

Es una técnica de recolección de información mediante un cuestionario previamente elaborado, a través de la cual se puede conocer la opinión del encuestado. Para realizar una encuesta previamente realizada el cuestionario no requiere gente calificada a la hora de realizar la encuesta y a diferencia de la entrevista la encuesta tiene una estructura lógica que es inalterable en todo el proceso investigativo.

#### **El cuestionario**

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de este.

### 3.4. Fuentes de investigación

Las fuentes de la información sirve para recolectar datos o buscar diferentes tipos de documentos u otros medios que permita realizar la investigación con mayor eficacia, entre las diferentes fuentes se nombran las siguientes:

#### **Primarias**

Es la evidencia que se extrae directamente de la investigación y que contiene la información original obtenida por el investigador y que sirve para sustentar su hipótesis.

Las fuentes primarias aparecen durante el tiempo que se está realizando el estudio, entre los documentos de fuente primaria se puede tener monografías, libros electrónicos que son generalmente publicados por las instituciones del estado, revistas, enciclopedias, estadísticas, etc.

#### **Secundarias**

Las fuentes secundarias comprenden los documentos que resumen o es el resultado de las fuentes primarias, proporciona a las personas una síntesis sobre el tema de estudio. Entre las fuentes secundarias se puede tener publicaciones periódicas, resúmenes, normas.

#### **Terciarias**

Las fuentes terciarias son la compilación de las fuentes primarias y secundarias y su información es más amplia porque se lo puede encontrar en muchos lugares especialmente en internet. La mayoría de publicaciones o libros utilizan información de las fuentes anteriormente descritas que es resumida y que sirve de mucho para desarrollar el tema de la investigación.

### 3.5. Población

La población es el conjunto finito o infinito de personas u objetos que reúnen características similares y que son objetos del estudio y se delimitara por los objetivos de la investigación.

La población serán todas las empresas de carga aérea domiciliadas en la ciudad de Quito que están registradas en la CASS, que es un sistema desarrollado por la asociación internacional de transporte aéreo IATA para simplificar la venta de fletes aéreos.

Tabla 1.  
Población para la investigación

CASSCountryCode	CodeIATA	Name	City	Country
EC	7910019	AGENCIA DE CARGA FLOWER CARGO S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	9991505	ÁNGEL LUDEÑA CARGO CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	9991543	CARMEN NORIEGA CNG REPRESENTACIONES CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910047	COMPañIA DE DESPACHOS Y ASES. ADUANEROS CALVIMA	QUITO	ECUADOR
EC	7910041	CORPORACION LOGISTICA INTEGRAL CLI SA ECUADOR	QUITO	ECUADOR
EC	7919004	DAVILA Y CURILLO EXPORTACIONES E IMPORTACIONES	QUITO	ECUADOR
EC	7910010	DEJIL CARGO S. A.	QUITO	ECUADOR
EC	7911284	DHL EXPRESS (ECUADOR) S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910050	DHL GLOBAL FORWARDING	QUITO	ECUADOR
EC	7910037	EBF CARGO CIA LTDA	QUITO	ECUADOR
EC	7910017	ECU CARGA CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910672	ECUADOR CARGO SYSTEM S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7911861	ECUADORIAN TRANSPORT S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910034	FRESH LOGISTIC CARGA CIA LTDA	QUITO	ECUADOR
EC	7910004	GARCÉS & GARCÉS CARGOS SERVICE S. A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910042	GEOMIL GEORGE MILENI S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7912625	GLOBAL TRANSPORTES CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	9991562	GONDRAND S.A. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA CONSOLIDADA	QUITO	ECUADOR
EC	7910029	INTERAMERICANA DE COMERCIO EXTERIOR INTERCOMEX CIA.LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7913406	INTERNATIONAL SHIPPING & STORAGE CO. LTD.	QUITO	ECUADOR
EC	7910036	INTERNATIONAL SWIFT CARGO CIA LTDA	QUITO	ECUADOR
EC	7910005	KUEHNE + NAGEL S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910033	MODALTRADE S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910045	OCEAN BEACH S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910031	OPERADORA FLORÍCOLA OPERFLOR CÍA.. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7919000	PACIFIC AIR CARGO S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7915447	PANALPINA ECUADOR S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910628	PANATLANTIC LOGISTICS S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910011	REALCARGA CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910044	ROYALCARGO S.A.	QUITO	ECUADOR
EC	7910002	SARAVA CARGO CÍA.. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910008	SCHRYVER DEL ECUADOR	QUITO	ECUADOR
EC	7910016	SIERRACARGO CIA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910009	SISTEMAS AÉREOS DE COMERCIO SADECOM CÍA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7910623	TRANSINTERNACIONAL CARGO CIA. LTDA.	QUITO	ECUADOR
EC	7919006	WORLDWIDE CARGO LOGISTICS CIA. LTDA.	QUITO	ECUADOR

Notas: Tomado de la IATA, 2014

### 3.6. Tipo de muestreo

La muestra es el subconjunto de la población a la cual representa y el cual es el objeto del estudio. Es de gran importancia una correcta aplicación de la fórmula para establecer la muestra ya que en base a ella se emitirán las conclusiones que representan a todo un conjunto.

Para la realización de la investigación se utilizaron los siguientes tipos de muestreo:

### **Muestreo probabilístico**

Son los que se basan en la probabilidad y todos tienen la misma opción de ser elegidos para estar dentro de una muestra, además que todas las muestras del tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser elegidas y son los más recomendados en la investigación.

### **Muestreo aleatorio simple**

Con este método todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados y para realizar la selección de la muestra se utilizan diferentes técnicas probabilísticas que permiten que todos tengan las mismas opciones de salir.

En la aplicación de fórmula para poblaciones finitas sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N= Total de la población.
- $Z_{\alpha}=1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- P = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- $q = 1 - p$  (en este caso  $1-0.05 = 0.95$ )
- d = precisión (en una investigación use un 5%).

Entonces se tendría:

$$n = \frac{36 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (36-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 24.33$$

Que representan 24 empresas.

### 3.7. Hipótesis

#### 3.7.1. Hipótesis general

Las empresas de carga aérea en la ciudad de Quito han adoptado las técnicas de auditoría forense como mecanismo de control para la detección y prevención de fraudes y errores para los periodos fiscales 2012 y 2013.

La presente hipótesis surge como respuesta al desarrollo de los delitos que siguen apareciendo y puesto que a la par también se han mejorado las técnicas de prevención y detección de los mismos. La auditoría forense se destaca como una técnica especializada en el control interno, hasta el momento las pruebas que aportan las auditorías tradicionales no son suficientes y consideramos que la aplicación de esta metodología en el sector de la carga aérea es primordial para el aseguramiento de los objetivos de las empresas.

##### 3.7.1.1. Hipótesis específicas

Las empresas de carga aérea en la ciudad de Quito han diseñado bajo las técnicas de investigación en la auditoría, los programas y controles antifraude para los periodos fiscales 2012 y 2013.

Son considerados de mayor impacto económico para las organizaciones los fraudes corporativos y tecnológicos, por lo que se espera encontrar la aplicación de las técnicas de verificación, puesto que estas ayudan en la prevención y detección del fraude.

#### 3.7.2. Identificación de variables

En la investigación se ha establecido una variable independiente y una variable dependiente las cuales permitirá determinar la veracidad de la hipótesis.

Se establece como variable independiente la aplicación de auditoría forense en las empresas de carga aérea, puesto que este parámetro produce un efecto sobre la variable

dependiente que es: El control que se aplica para la prevención y detección de fraudes y errores.

### 3.7.3. Indicadores

Los indicadores son una medida del alcance de los objetivos así como de los resultados.

Entre los indicadores que permitirán verificar si las agencias de carga aérea utilizan Auditoría Forense se tiene lo siguiente:

- Experiencia de los colaboradores en sistemas de prevención y detección de fraudes.
- Eficacia y eficiencia del control interno.
- La identificación de áreas considerables vulnerables por las agencias de carga aérea.

### 3.8. Diseño del cuestionario

Para la aplicación de las encuestas realizadas se adjuntó las diferentes preguntas que a continuación se muestran:

**LA UTILIZACIÓN DE LA AUDITORÍA FORENSE COMO MECANISMO  
PARA EVITAR FRAUDES Y ERRORES EN LAS AGENCIAS DE CARGA  
AÉREA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LOS  
EJERCICIOS ECONÓMICOS 2012 Y 2013.**

**CUESTIONARIO**

**Sección A: Información sobre la aplicación de auditoría forense. Si su respuesta es no hasta la pregunta 2 por favor pase a la pregunta número 12.**

1. ¿Sabe usted que es auditoría forense y como se la utiliza para la prevención de fraudes y errores?

SÍ	NO

2. ¿La empresa aplicó auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013?

REALIZA AUDITORÍA FORENSE	2012		2013	
	SÍ	NO	SÍ	NO

3. ¿Los departamentos de la organización han recibido capacitación sobre la aplicación auditoría forense?

CAPACITACIÓN	SÍ	NO
1 A 20 HORAS		
21 A 40 HORAS		
41 A 60 HORAS		
61 HORAS EN ADELANTE		

4. ¿Considera que los fraudes y errores han disminuido con la aplicación de la auditoría forense?

MOTIVO	SÍ	NO
ESTE MÉTODO SIRVE DE DISUASIÓN EN LOS EMPLEADOS		
LAS TÉCNICAS APLICADAS POR ESTE MÉTODO SON MEJORES		
POR LA SOCIABILIZACIÓN DE ESTA TÉCNICA ENTRE LOS EMPLEADOS		
MEJORES PROTOCOLOS EN LA INVESTIGACIÓN DE LOS FRAUDES		

5. ¿En su organización la aplicación de auditoría forense se la realiza en todos los niveles jerárquicos?

NIVELES JERÁRQUICOS	SÍ	NO
DIRECTIVOS		
GERENTES		
JEFATURAS		
OPERATIVOS		
ASISTENTES		

6. ¿Para la aplicación de auditoría forense se adquirió algún tipo de tecnología de la información?

CONCEPTOS	SÍ	NO
EQUIPOS		
SOFTWARE		
PERMISOS Y LICENCIAS		
PERSONAL CAPACITADO		

7. La adopción de auditoría forense en su organización surge por recomendación y está orientada a las áreas de:

	MOTIVO			
	CONTROL SOBRE INGRESOS	CONTROL DE COSTOS-GASTOS	CONTROL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA	REGULACIÓN SOBRE LA OPERACION
ENTIDADES DE CONTROL				
INVERSIONISTAS				
DIRECTIVOS				
GERENCIAS				

8. ¿La empresa tiene establecido programas para evitar en el ciclo de adquisiciones y desembolsos alguno de los siguientes fraudes?

	SÍ	NO
COMPAÑÍAS PANTALLA		
FACTURACIÓN NO EXISTENTE DE PROVEEDORES		
COMPRAS PERSONALES CON LOS FONDOS DE LA EMPRESA		
PAGO DE SOBREPICIOS		
OTROS		

9. ¿Su compañía posee un formulario para la aceptación de clientes mencionados en los siguientes casos?

	SÍ	NO
CLIENTES CATALOGADOS POR EL GAFI COMO NO COOPERANTES O PARAÍSO FISCALES		
CUANDO EXISTA DUDA DE LOS CLIENTES QUE ACTÚAN POR CUENTA PROPIA O QUE NO SE TIENE CERTEZA SI LA REALIZAN POR CUENTA AJENA		
CUANDO SE REALICEN TRANSACCIONES CON CLIENTES QUE NO ESTÁN FÍSICAMENTE PRESENTES PARA SU IDENTIFICACIÓN		
CUANDO SE TRATE DE TRANSACCIONES CON PAÍSES QUE TENGAN DEBILIDAD EN LEYES O CONTROLES PARA COMBATIR EL LAVADO DE ACTIVOS		

10. ¿Se utilizan procesos que permitan identificar perfiles de clientes y segmentación de mercado de acuerdo con alguno de estos puntos?

	SÍ	NO
MONTOS		
FRECUENCIA		
ORIGEN Y DESTINO		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA		
REGIONES DE ALTO RIESGO DE LAVADO		
CLASES DE PRODUCTOS		

11. ¿La empresa ha establecido señales de alerta para el proceso de monitoreo de operaciones?

	SÍ	NO
EL MONTO DE VALOR TRASLADADO NO CORRESPONDE A LO DECLARADO		
EL TRANSPORTE HABITUAL DE MERCANCÍA A DIFERENTES PERSONAS CON UN MISMO DOMICILIO		
SE SOLICITA ENVIÓ DE MERCANCÍAS NO RELACIONADAS CON EL GIRO DE NEGOCIO DEL CLIENTE		
OTROS		

**Sección B: Esquema sobre las políticas y los controles en los ciclos transaccionales.**

**12. ¿Existe algún tipo de protocolo en caso de encontrar indicios de fraude el alguna de las siguientes áreas?**

	PROTOCOLO	
	SÍ	NO
FINANZAS		
ADQUISICIONES		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
DESARROLLO HUMANO		
OTROS		

**13. ¿En caso de existir una denuncia formal o informal de fraude, la organización planifica el desarrollo de una estrategia global para la aplicación de una auditoría?**

SÍ	NO	A VECES

**14. ¿Existen políticas y procedimientos para el conocimiento del cliente y del mercado?**

SÍ	NO

**15. ¿Se han implementado políticas y procedimientos respecto a los colaboradores internos y externos, que se encuentran directamente vinculados al negocio de la compañía?**

SÍ	NO

16. ¿Qué método considera que tiene mayor eficacia para la prevención de fraudes? Por favor califique a cada uno de los siguientes conceptos del 1 al 5 siendo 1 la calificación para el método más eficaz y 5 el de menor importancia.

	FRAUDE
CONTROL INTERNO	
AUDITORÍAS INTERNAS	
CAPACITACIÓN	
SEGURIDAD EN LOS PUESTOS DE TRABAJO	
OTRAS	

17. ¿Se ha realizado una comunicación de alguna de las siguientes políticas dentro de la organización?

	SÍ	NO	N/A
COMUNICAR LOS VALORES ÉTICOS			
COMUNICAR LAS SANCIONES			
IMPLEMENTACIÓN DE DENUNCIAS ANÓNIMAS			
OTRAS			

18. Dentro de la empresa se realiza alguno de los siguientes índices para su análisis:

	FRAUDE CONTABLE	
	SÍ	NO
ÍNDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS		
ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR		
ÍNDICE DE GASTOS ADMINISTRATIVOS		

19. ¿Se han establecido controles para la evitar alteraciones relacionados con ventas y clientes?

	SÍ	NO
ACREDITACIÓN DE LA CUENTA DE UN CLIENTE EN OTRO		
ALTERACIÓN DE SALDOS		
DESTRUCCIÓN DE REGISTROS		
RECONOCIMIENTO DE PÉRDIDAS EN CUENTAS FICTICIAS		
OTROS		

20. ¿Considera que para el departamento de ventas alguno de los siguientes motivos seria influencia para un fraude?

	SÍ	NO
EXISTE BAJA O NULA SUPERVISIÓN		
NO SE REALIZAN REPORTES PERIÓDICOS		
MANIPULACIÓN EN DESCUENTOS		
DÉBITOS EN OTROS CLIENTES		
POR CUENTAS ATRASADAS O CONSIDERADAS INCOBRABLES		

21. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de ingresos?

	SÍ	NO
ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN VENTAS		
REVISIÓN DE AJUSTES O ALTERACIONES EN LIBROS		
ROTACIÓN DE FUNCIONES Y HORARIOS EN EMPLEADOS		
REVISIÓN SELECTIVA DE REGISTROS		
OTROS		

22. ¿Cuáles de estos mecanismos fraudulentos considera usted que podrían presentarse dentro del ciclo de compras y desembolsos en la empresa?

	SÍ	NO
AUTO APROBACIONES		
FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		
FALSAS REQUISICIONES U ÓRDENES DE COMPRA		
PROVEEDORES CÓMPLICES		
CONFABULACIONES		
OTROS		

23. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de compras y desembolsos?

	SÍ	NO
VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS BANCARIAS DE PROVEEDORES		
VERIFICACIÓN DE ENDOSOS DE CHEQUES		
CONTROLES SOBRE SELECCIÓN DE PROVEEDORES		
REVISIÓN DE DOCUMENTOS SOPORTES RELACIONADOS A PROVEEDORES (ÓRDENES DE COMPRA/ REQUISICIONES)		
OTROS		

24. ¿La empresa ha establecido programas para evitar manipulación en los siguientes temas relacionados con desembolsos-pagos?

	SÍ	NO
ADULTERACIÓN MANUAL		
COPIAS DE FIRMAS AUTORIZADAS		
CHEQUES CERTIFICADOS FALSIFICADOS		
CHEQUES HURTADOS		
CONTABILIZACIÓN DE CHEQUES COMO ANULADOS		
OTROS		

25. ¿Se han implementado alguno de los siguientes controles sobre la cuenta bancos?

	SÍ	NO
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES ENTRE TESORERÍA Y COBRANZAS		
RECONCILIACIONES DE CTAS. BANCARIAS POR PERSONAL INDEPENDIENTE		
CONFIRMACIÓN DE SALDOS POR LOS BANCOS		
DEPÓSITOS INMEDIATOS DE LOS COBROS		
SE GIRAN CHEQUES CRUZADOS A PARTIR DE CIERTO VALOR		
OTROS		

26. ¿La empresa ha adoptado medidas que eviten la malversación en activos fijos o inventarios?

	SÍ	NO
HURTO		
RECEPCIONES FALSAS		
ENVÍOS FRAUDULENTOS DE MERCADERÍA		
FALSAS ÓRDENES DE COMPRA		
MANIPULACIÓN EN LA CUENTA POR COBRAR		
INVENTARIOS FÍSICOS FALSOS		
OTROS/ EXPLIQUE		

---



---

27. ¿La empresa mantiene alguno de los siguientes controles, sobre el ciclo de inventarios, activos fijos y suministros?

	SÍ	NO
SE FACTURA ANTES DE DESPACHAR		
SE REALIZAN CONTEOS FÍSICOS DE INVENTARIOS DE FORMA SORPRESIVA Y FRECUENTE		
SE DA SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS DE CLIENTES POR FALTANTES		
SE CONCILIAN LOS AUXILIARES DE INVENTARIOS CON EL MAYOR		
SE DA SEGUIMIENTO A LAS VENTAS ANULADOS DESPUÉS DE ENTREGA		

28. ¿La empresa ha adoptado mecanismos que protejan la nómina de los siguientes eventos?

	SÍ	NO
EMPLEADOS FANTASMAS		
FALSIFICACIÓN DE SALARIOS U HORAS		
COMISIONES		
COMPENSACIONES		
OTROS / EXPLIQUE		

---



---

29. ¿La empresa mantiene un sistema que incorpore formularios y documentación para la contratación de colaboradores?

	SÍ	NO
DIRECCIONES, CORREOS Y TELÉFONOS		
COPIA DE CEDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN		
ORIGINAL DEL RÉCORD POLICIAL		
REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES		
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO HABER SIDO ENJUICIADO Y CONDENADO POR ACTIVIDADES ILÍCITAS		
DECLARACIÓN DE LA SITUACIÓN FINANCIERA		

30. ¿El departamento de Talento Humano informa sobre conductas sospechosas a las gerencias?

	SÍ	NO
RESISTENCIA A SALIR DE VACACIONES		
RENUNCIA A EJERCER OTRAS FUNCIONES		
COLABORACIÓN INUSUAL Y NO AUTORIZADAS		
ENCONTRARSE HABITUALMENTE EN DISTINTOS LUGARES AL DE SUS FUNCIONES		
ESTILO DE VIDA FUERA DE SUS INGRESOS		

31. ¿El sistema informático que utiliza posee los siguientes controles para la prevención de fraudes?

	SÍ	NO
REALIZA UN ANÁLISIS DEL RIESGO		
REVISAR AL 100% LAS TRANSACCIONES		
TIENE UN MONITOREO CONTINUO		
SE PUEDE EXTRAER LOS DATOS FÁCILMENTE		
COMPARA LOS DATOS CON LOS DIFERENTE MÓDULOS		

32. ¿Considera que los sistemas tecnológicos de la empresa toma las medidas necesarias para evitar alguno de los siguientes casos?

	SÍ	NO
PIRATERÍA INFORMÁTICA		
REPRODUCCIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS		
SABOTAJES (SE IMPIDE MODIFICACIONES NO AUTORIZADAS)		
DIFUSIÓN DE VIRUS, GUSANOS, PHISHING, ETC.		
ACCESOS NO AUTORIZADOS		

33. ¿Indique si ha existido algún tipo de violación de las seguridades de su sistema informático en los siguientes departamentos?

	SÍ	NO
CONTABILIDAD		
TESORERÍA		
COMPRAS		
DESARROLLO HUMANO		
BODEGA		

34. ¿El software utilizado tiene los aplicativos para realizar alguna de las siguientes tareas?

	SÍ	NO
RESUME OPERACIONES ACUMULADOS EN PERIODOS DE TIEMPO		
IDENTIFICA TRANSACCIONES QUE EXCEDEN UN LÍMITE		
IDENTIFICA LAS TRANSACCIONES FRACCIONADAS		
RASTREA DETALLADAMENTE UNA OPERACIÓN DESDE SU INICIO HASTA SU CULMINACIÓN		
FACILITA LA DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES		
CREA COMPARATIVOS AUTOMÁTICOS		

35. ¿Dentro del proceso operativo del negocio se han adoptado programas para evitar algunos de los siguientes casos?

	SÍ	NO
ADULTERACIÓN DE DOCUMENTOS		
HURTO DE BIENES DE CLIENTES		
HURTO DE BIENES DE LA EMPRESA		
ENVIÓ FRAUDULENTO DE MERCANCÍA		
ADULTERACIÓN DE SELLOS		
CAMBIO DE MERCADERÍA CON SIMILARES		

36. ¿Se han implementado los siguientes controles, sobre el proceso operativo?

	SÍ	NO
SE INSTALAN CIRCUITOS CERRADOS DE CÁMARAS		
SE CONTRATA SEGURIDAD PRIVADA PARA LAS BODEGAS		
SE REALIZAN INSPECCIONES PREVIAS A LAS DE LAS ENTIDADES DE CONTROL		
SE DEJAN POCAS ESPACIOS SIN VIGILANCIA		
SE ABREN CAJAS PARA SU INSPECCIÓN		

37. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que asegura los sistemas de prevención de fraudes y errores?

SÍ	NO

38. ¿Cuándo las operaciones de la empresa son reportadas a las entidades de control?

	SÍ	NO
TODAS LAS OPERACIONES INCLUSO LAS HABITUALES		
CUANDO LAS OPERACIONES SON OCASIONALES		
CUANDO LAS OPERACIONES SON INUSUALES		
AQUELLAS QUE SUPERAN UN UMBRAL ESTABLECIDO		
AQUELLAS QUE SON DETECTADAS POR LOS SISTEMAS DE CONTROL		

39. Indique si alguno de estos tipos de corrupción se ha presentado en la empresa.

	PRESENCIA DE CORRUPCIÓN SÍ	PRESENCIA DE CORRUPCIÓN NO
SOBORNO		
EXTORSIÓN		
FRAUDE		
PAGOS POR HABILITACIÓN EN TRAMITES O PERMISOS		
DEFALCOS		
OTROS/EXPLIQUE		

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**40. ¿Considera usted que alguna de las siguientes opciones podrían causar irregularidades dentro de su organización?**

<b>CAUSA</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>SOFTWARE DESACTUALIZADO</b>		
<b>POCO O NADA DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>CARENCIA DE SISTEMAS DE SEGURIDAD</b>		
<b>PERSONAL DESMOTIVADO</b>		
<b>OTROS</b>		

## CAPÍTULO 4

### REPORTE DEL RESULTADO DEL PROCESO INVESTIGATIVO

#### 4.1. Recolección de datos

La investigación estuvo direccionada hacia las agencias de carga aérea del Distrito Metropolitano de Quito, el cuestionario fue aplicado con el personal de las empresas que está relacionado directamente con los controles claves en los ciclos transaccionales tales como gerentes financieros, auditores, jefes departamentales, contadores y analistas.

En las entrevistas que se mantuvo con el distinto personal de las organizaciones se les supo manifestar conceptos básicos sobre lo que involucra la aplicación de auditoría forense como técnica de prevención en fraudes y errores, puesto que en gran parte la metodología en mención es desconocida; también se les dio a conocer la importancia del cuestionario a contestar y sus fines académicos.

Para la pregunta N°16 se solicitó calificar la eficiencia de algunos métodos, para lo cual se presentó la siguiente tabla:

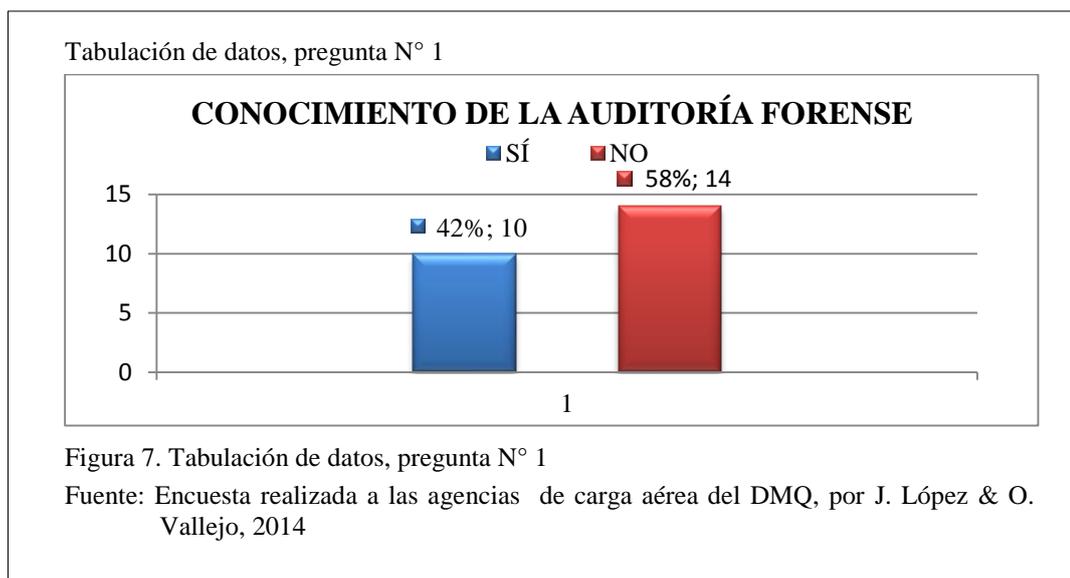
Tabla 2.  
Eficiencia de los métodos

CALIFICACIÓN	ESTIMACIÓN DE EFICIENCIA
1	MUY EFICIENTE
2	ALGO EFICIENTE
3	EFICIENTE
4	POCO EFICIENTE
5	NADA EFICIENTE

Notas: Encuesta, por J. López & O. Vallejo, 2014

A continuación se detallan los resultados de cada una de las preguntas:

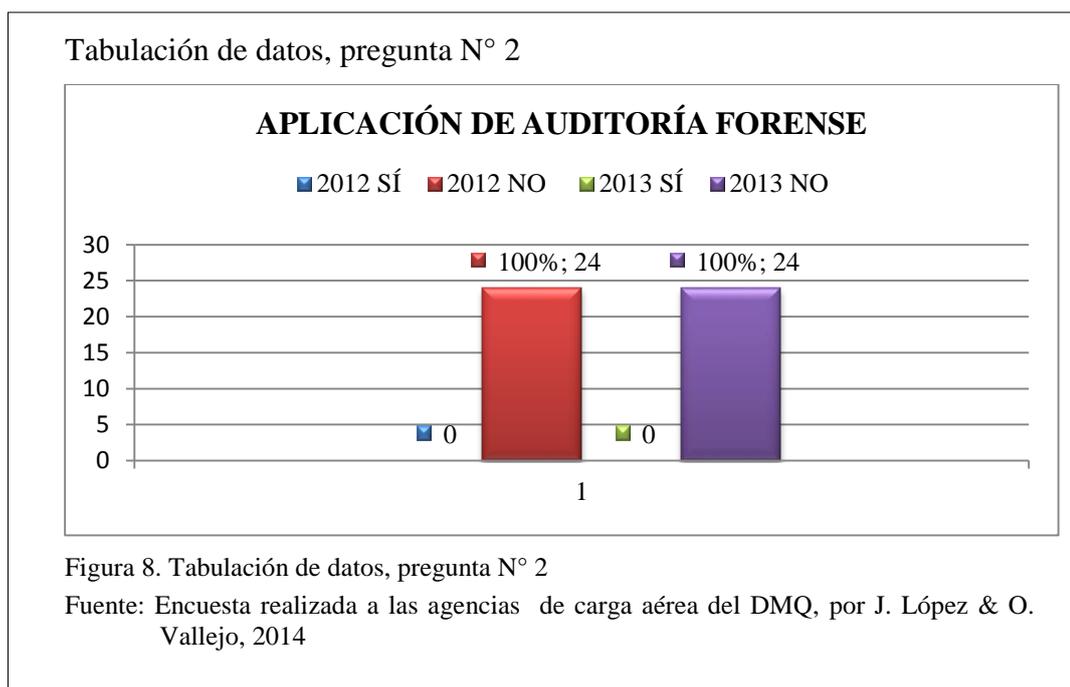
**1. ¿Sabe usted que es auditoría forense y como se la utiliza para la prevención de fraudes y errores?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 42% de los consultados conoce lo que es la auditoría forense y como se aplica esta para prevenir fraudes y errores.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados casi la mitad de los encuestados contestaron conocer sobre la metodología, sin embargo en la entrevista se pudo determinar que esta respuesta es distante a la realidad, puesto que los textos establecen que para la parte preventiva lo correcto en esta técnica es establecer controles antifraudes y el personal de la organización lo aprecia más bien como el seguimiento a algún indicio de fraude, es decir su enfoque esta dado más a una parte detectiva.

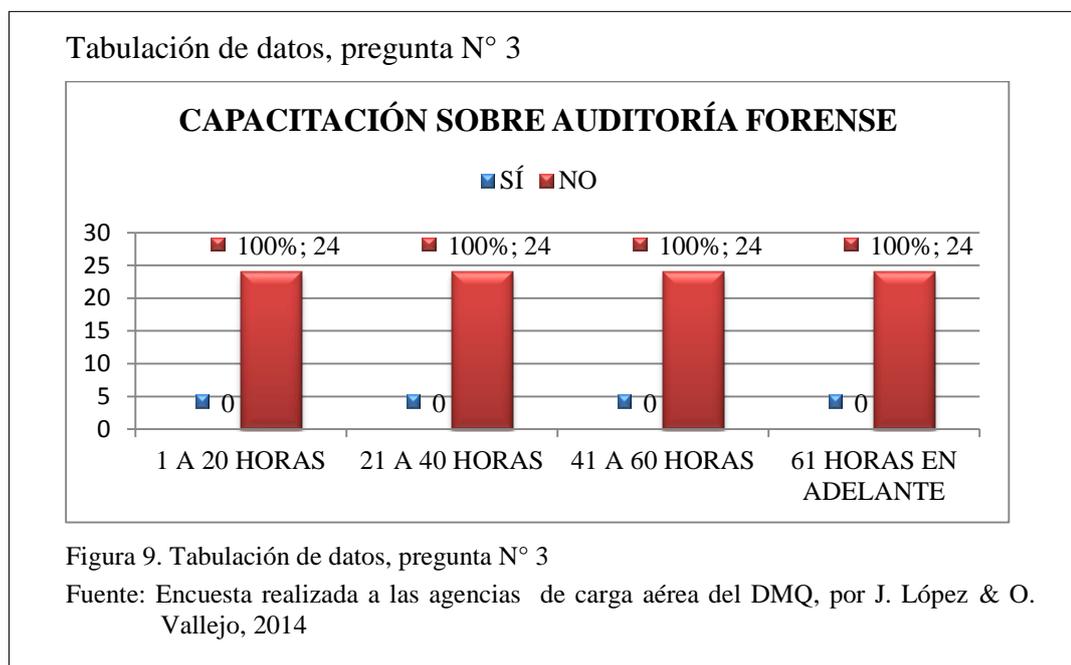
## 2. ¿La empresa aplicó auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013?



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no han aplicado auditoría forense como mecanismo de prevención en fraudes y errores para los ejercicios fiscales 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron no haber aplicado auditoría forense de manera preventiva; sin embargo la validez de esta respuesta será medida al finalizar la revisión de las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, en donde se evaluó la existencia sobre los controles antifraudes y si su diseño fue realizado bajo las técnicas de auditoría para los periodos fiscales 2012 y 2013.

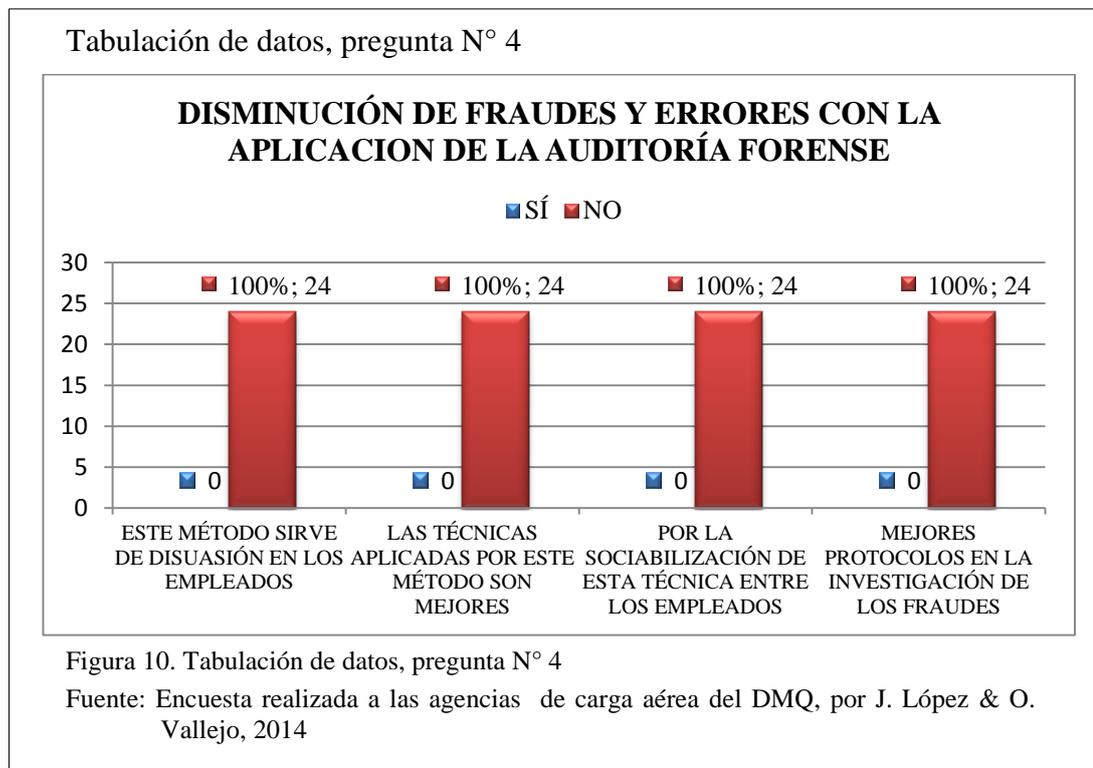
### 3. ¿Los departamentos de la organización han recibido capacitación sobre la aplicación auditoría forense?



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no ha capacitado a su personal sobre las técnicas en auditoría forense como mecanismo de prevención en fraudes.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron no haber recibido capacitación para ellos o alguno de sus colaboradores en lo referente a la metodología de aplicación de auditoría forense para los periodos analizados.

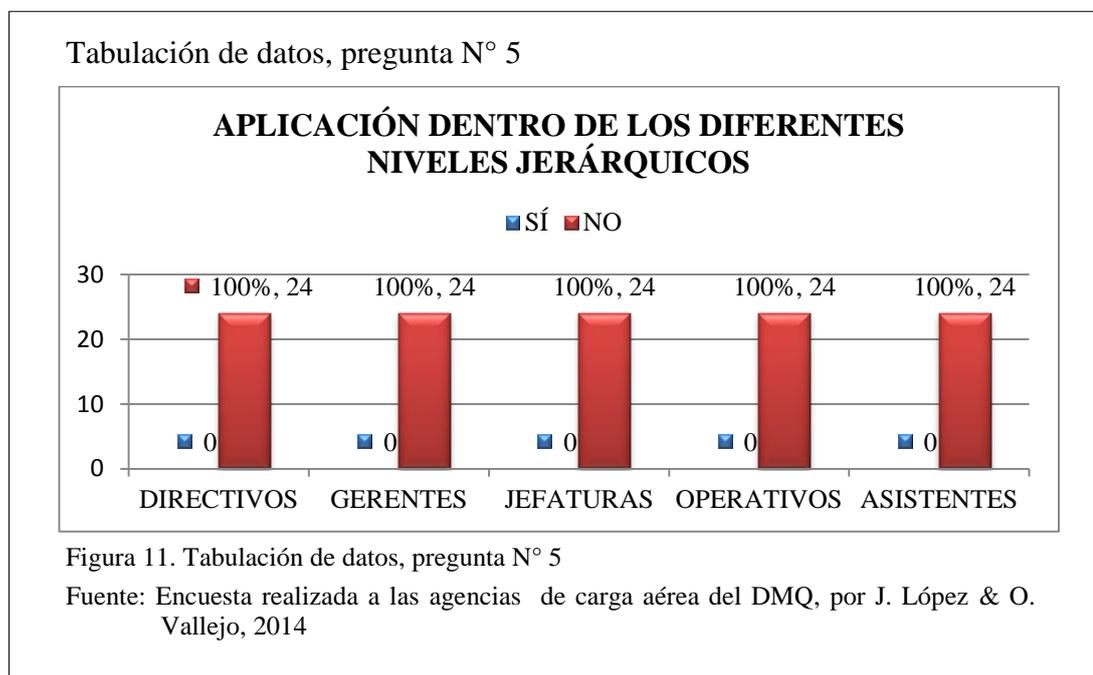
**4. ¿Considera que los fraudes y errores han disminuido con la aplicación de la auditoría forense?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no puede establecer la existencia de una disminución en fraudes y errores ya que esta técnica no fue aplicada.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron no poder establecer si los fraudes y errores se han visto mermados bajo esta técnica, puesto que para la mayoría el tema de auditoría forense es desconocido.

**5. ¿En su organización la aplicación de auditoría forense se la realiza en todos los niveles jerárquicos?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no aplica auditoría forense a ningún tipo de nivel jerárquico.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron que la auditoría forense no se aplica a ningún tipo de nivel jerárquico dentro de su organización en gran parte influenciado por el desconocimiento de la metodología que abarca esta herramienta.

**6. ¿Para la aplicación de auditoría forense se adquirió algún tipo de tecnología de la información?**

Tabulación de datos, pregunta N° 6

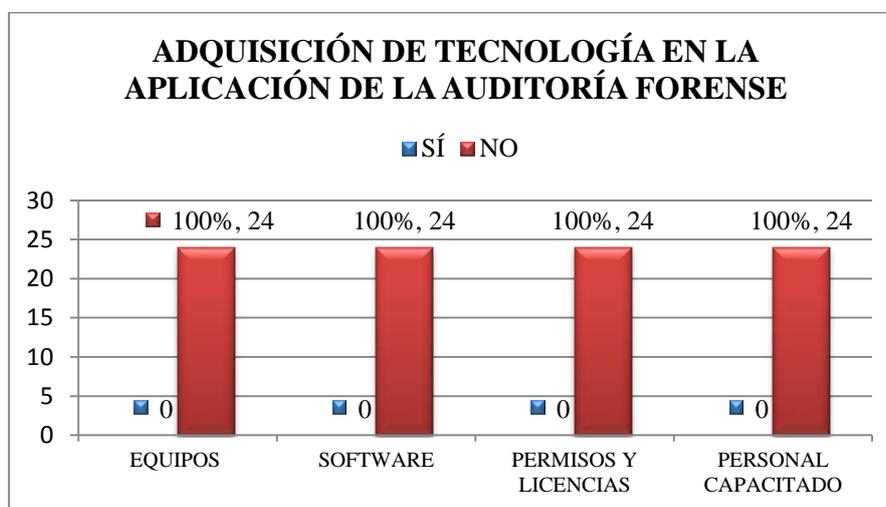


Figura 12. Tabulación de datos, pregunta N° 6

Fuente: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no adquirió ningún tipo de tecnología para aplicar auditoría forense en forma preventiva para los años 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron que no adquirió ningún tipo de tecnología o asesoramiento especializado para llevar a cabo la implementación o aplicación de la auditoría forense como mecanismo de prevención de fraudes y errores, probablemente por la poca oferta que existe en nuestro país.

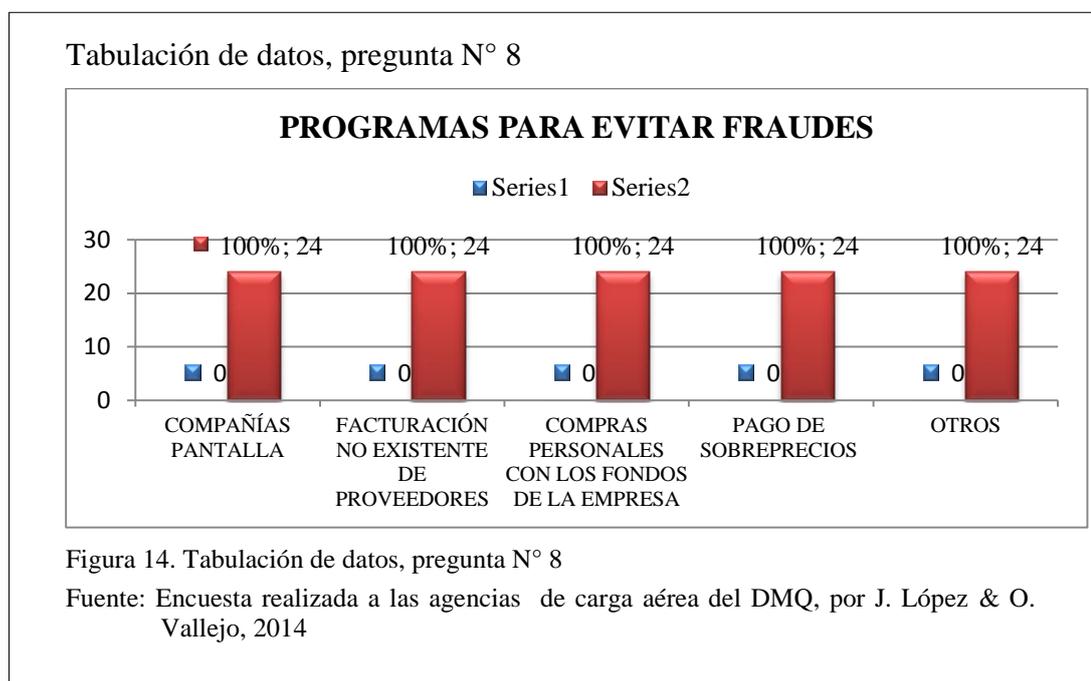
**7. La adopción de auditoría forense en su organización surge por recomendación y está orientada a las áreas de:**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no fue notificado para la aplicación de auditoría forense en ninguna de las áreas de la empresa.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron que no se les ha solicitado el investigar la aplicación de una mejor herramienta de control para fraudes y errores y en específico no ha surgido de ninguna de las partes involucradas, la adopción de la auditoría forense para ninguna de las áreas que componen los ciclos transaccionales de la empresa.

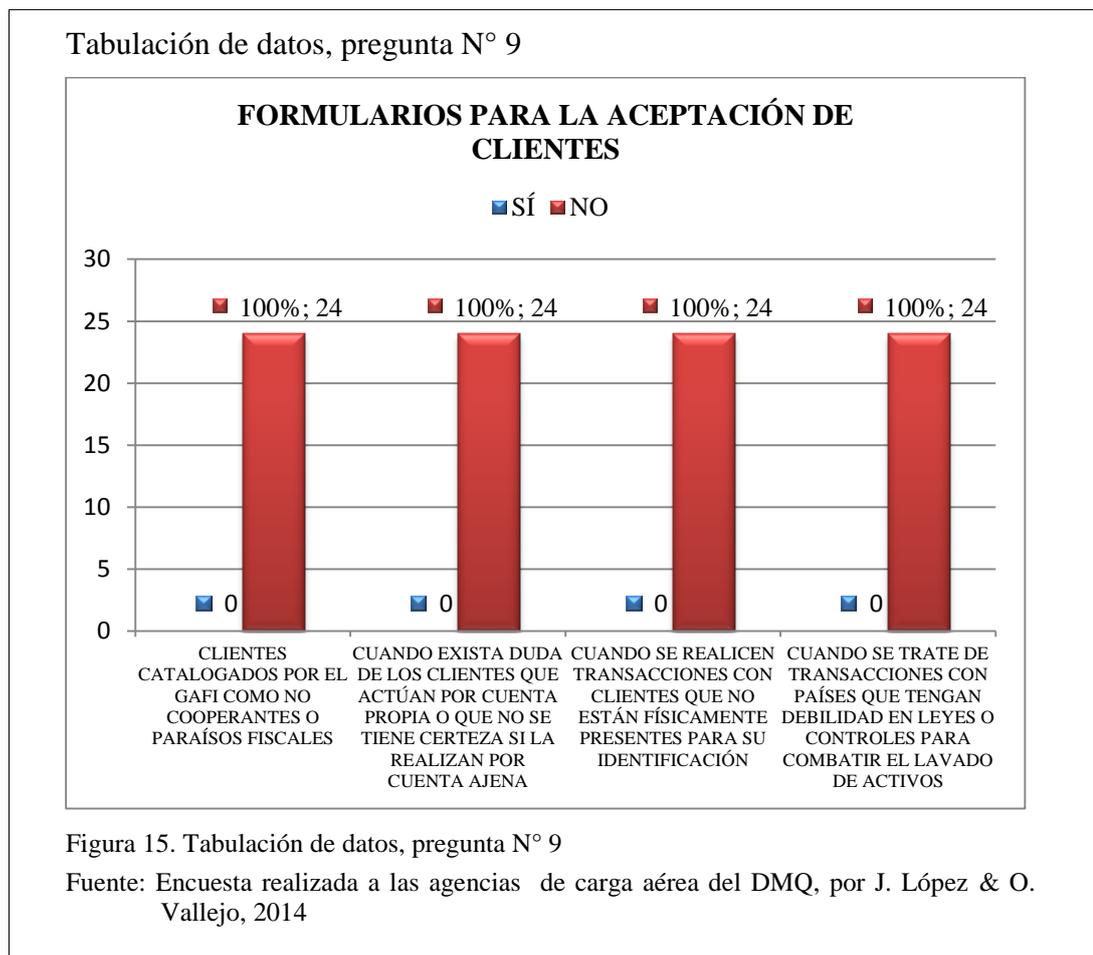
**8. ¿La empresa tiene establecido programas para evitar en el ciclo de adquisiciones y desembolsos alguno de los siguientes fraudes?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no ha establecido programas para evitar fraudes en el ciclo de adquisiciones para los periodos 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron no tener programas que prevengan de fraudes a la compañía en el ciclo transaccional de adquisiciones, según decían por que no se habían visto en la necesidad hasta la fecha de esta encuesta.

**9. ¿Su compañía posee un formulario para la aceptación de clientes mencionados en los siguientes casos?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no ha diseñado formularios para clientes con el fin de evitar fraudes por parte de estos en los periodos 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron no tener diseñados formularios que brinden una mayor identificación de los clientes con los que se trabaja o de los mercados en que operan, una sugerencia de la Dirección Nacional de Prevención de Lavado de Activos que se da para evitar el lavado de dinero.

**10. ¿Se utilizan procesos que permitan identificar perfiles de clientes y segmentación de mercado de acuerdo con alguno de estos puntos?**

Tabulación de datos, pregunta N° 10

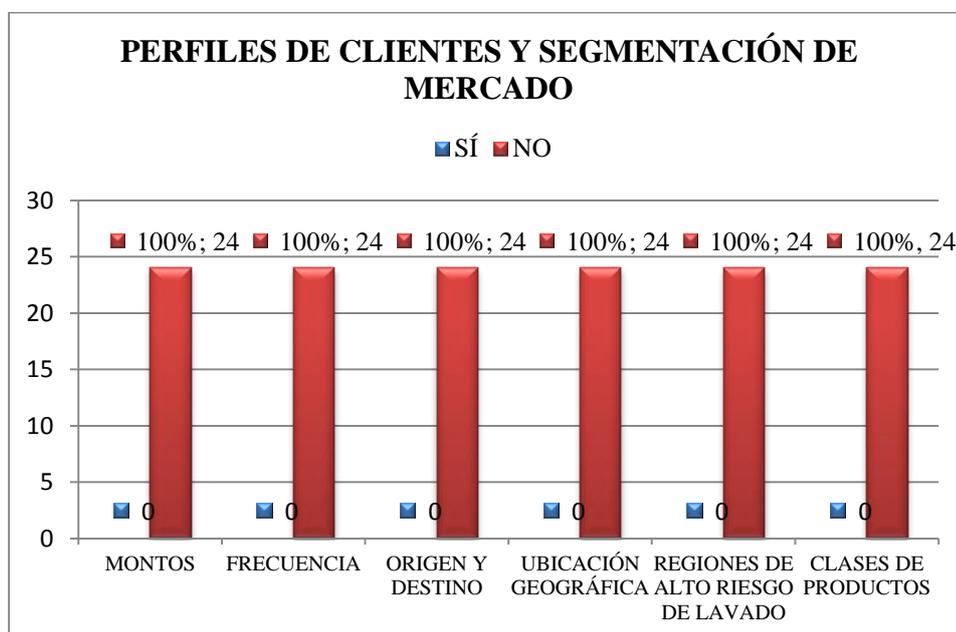


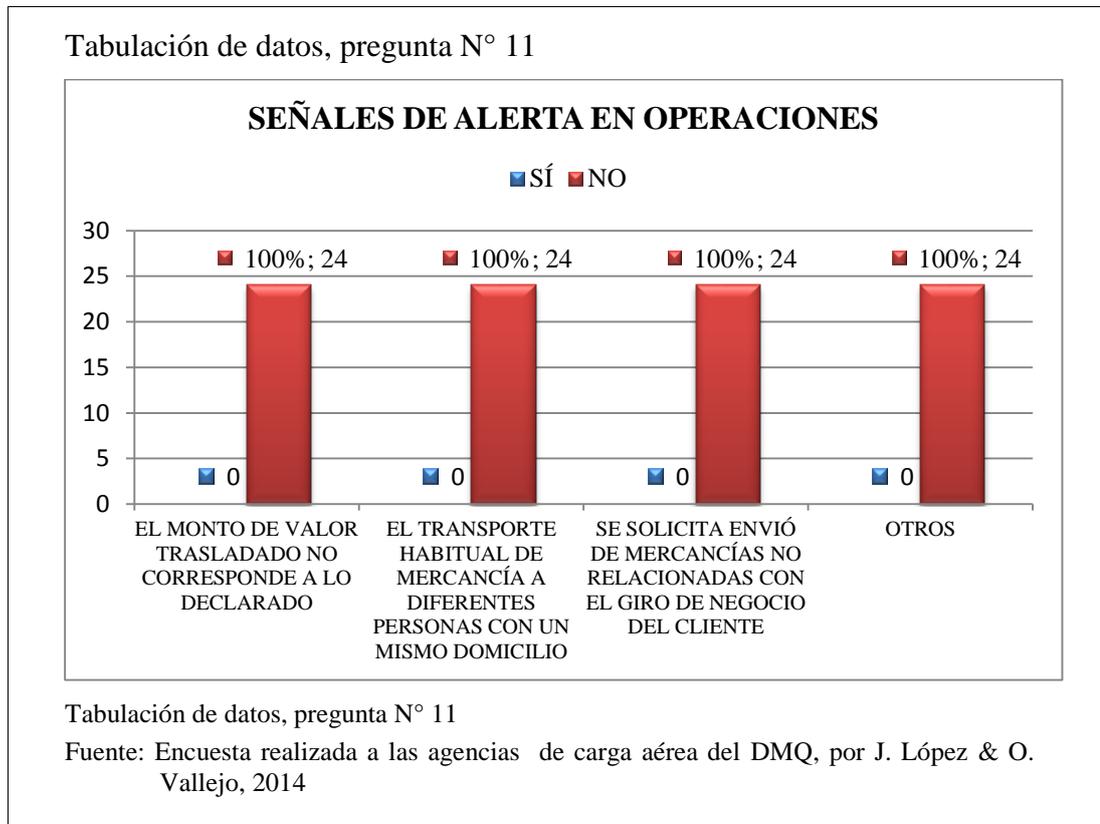
Figura 16. Tabulación de datos, pregunta N° 10

Fuente: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no realiza el levantamiento de perfiles para clientes y los mercados en los que trabajan con el fin de evitar fraudes por parte de estos en los periodos 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron que no realizan el levantamiento de perfiles para clientes y los mercados en los que operan, lo cual podría ayudar a la empresa a detectar conductas sospechosas relacionadas con el lavado de activos.

**11. ¿La empresa ha establecido señales de alerta para el proceso de monitoreo de operaciones?**

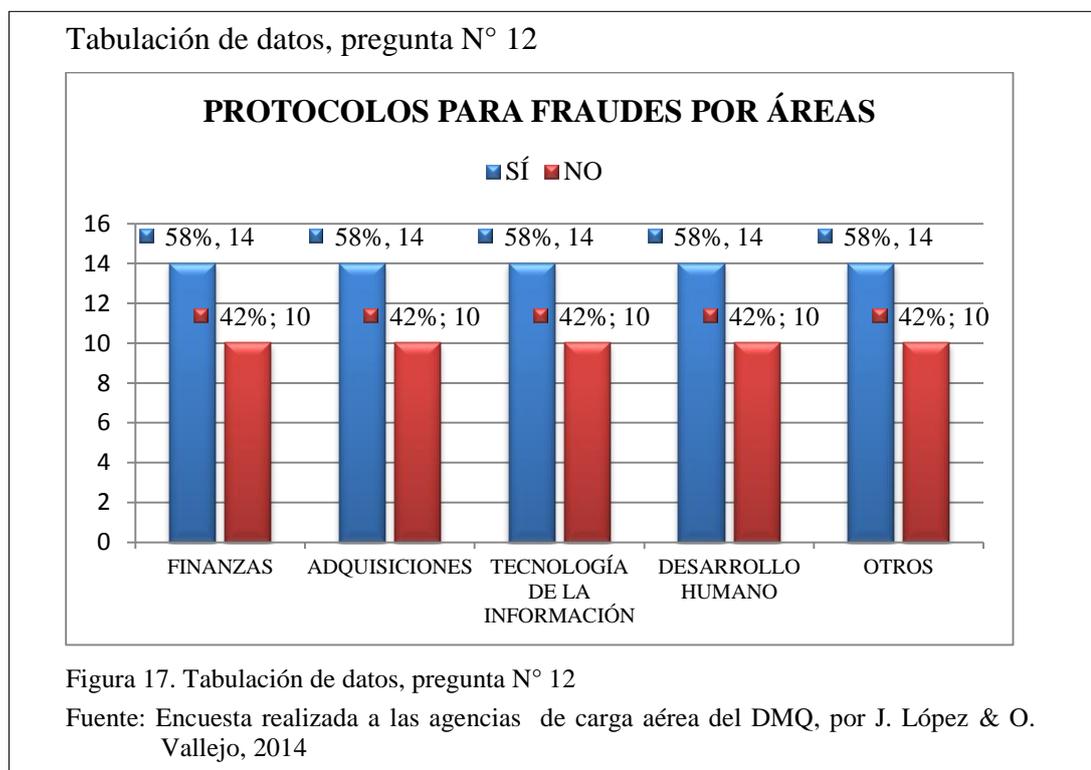


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados no ha establecido alertas en cuanto al monitoreo de las operaciones que mantiene con sus clientes, para los años fiscales 2012 y 2013.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados la totalidad de los encuestados respondieron que no se han establecido alertas para la parte operacional, aunque supieron manifestar que se notifica de cualquier error al cliente, no se lleva un historial en cuanto a la ocurrencia de estos hechos, lo cual deja otra puerta abierta al lavado de activos.

**Sección B: Esquema sobre las políticas y los controles en los ciclos transaccionales.**

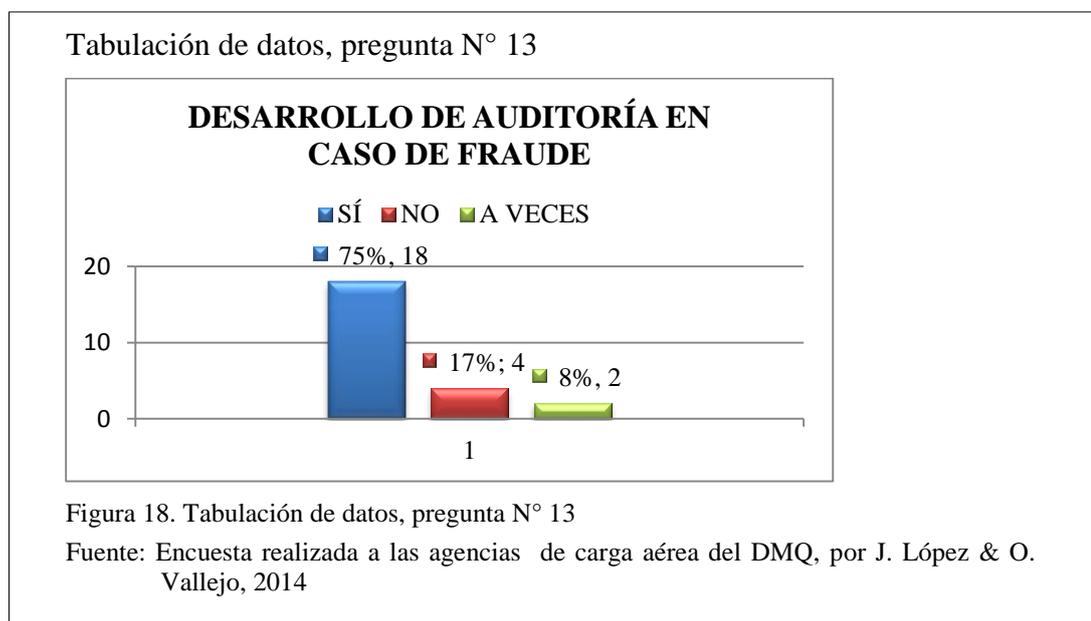
**12. ¿Existe algún tipo de protocolo en caso de encontrar indicios de fraude en alguna de las siguientes áreas?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 58% de los consultados si posee un protocolo establecido en caso de hallar indicios de fraude para las áreas de finanzas, adquisiciones, tecnología de la información y desarrollo humano; se podría decir que las empresas si cuentan con un programa de contingencia en el caso de presentarse dicho eventos; sin embargo el porcentaje se reduce al momento de hablar de diferentes áreas.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar en los resultados el 58% de las empresas de carga aérea en la ciudad de Quito han desarrollado protocolos para investigar en caso de tener indicios de fraude, el cual se aplica para los departamentos considerados susceptibles o vulnerables ya que al preguntar sobre sobre el resto de departamentos el 42% disminuye lo cual deja espacios al cometimiento de fraude.

**13. ¿En caso de existir una denuncia formal o informal de fraude, la organización planifica el desarrollo de una estrategia global para la aplicación de una auditoría?**

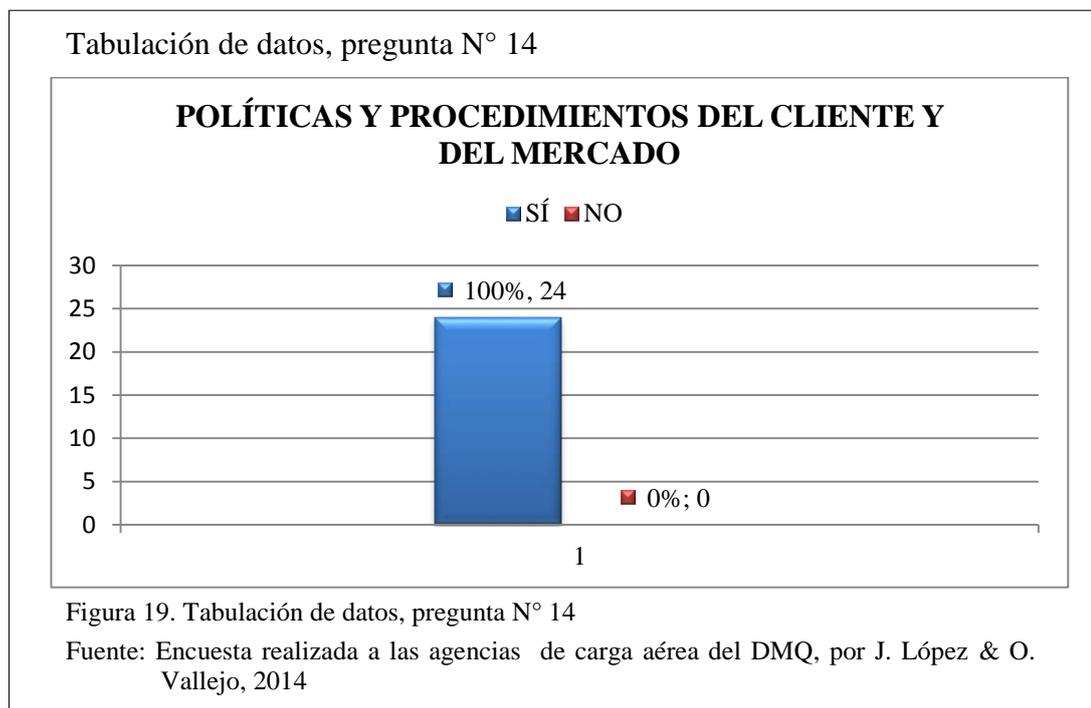


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 75% de los consultados aseguran que en caso de tener una denuncia de fraude el paso a seguir es desarrollar la planificación de una auditoría, el 17% contestó no saber cómo planificar una auditoría para estos eventos y apenas el 8% contestó que dependiendo del caso o tipo de indicio de fraude encontrado se planificaría una auditoría.

Las empresas si cuentan con un programa de aplicación de auditoría, en el caso de presentarse indicios de fraude.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar la mayoría de las empresas aseguran que de encontrarse con denuncias de fraude la organización desarrolla la aplicación de una auditoría; sin embargo cabe recalcar que los procedimientos a seguir en una auditoría para este tipo de eventos es diferente a la auditoría financiera, a la que están acostumbrados por lo que su aplicación podría resultar poco práctica. El 25% no aplicaría una auditoría o tal vez si dependiendo de su gravedad, estas respuestas son generalmente entregadas por las empresas más pequeñas que no cuentan con un departamento de auditoría y que actúan de acuerdo a los criterios de los socios.

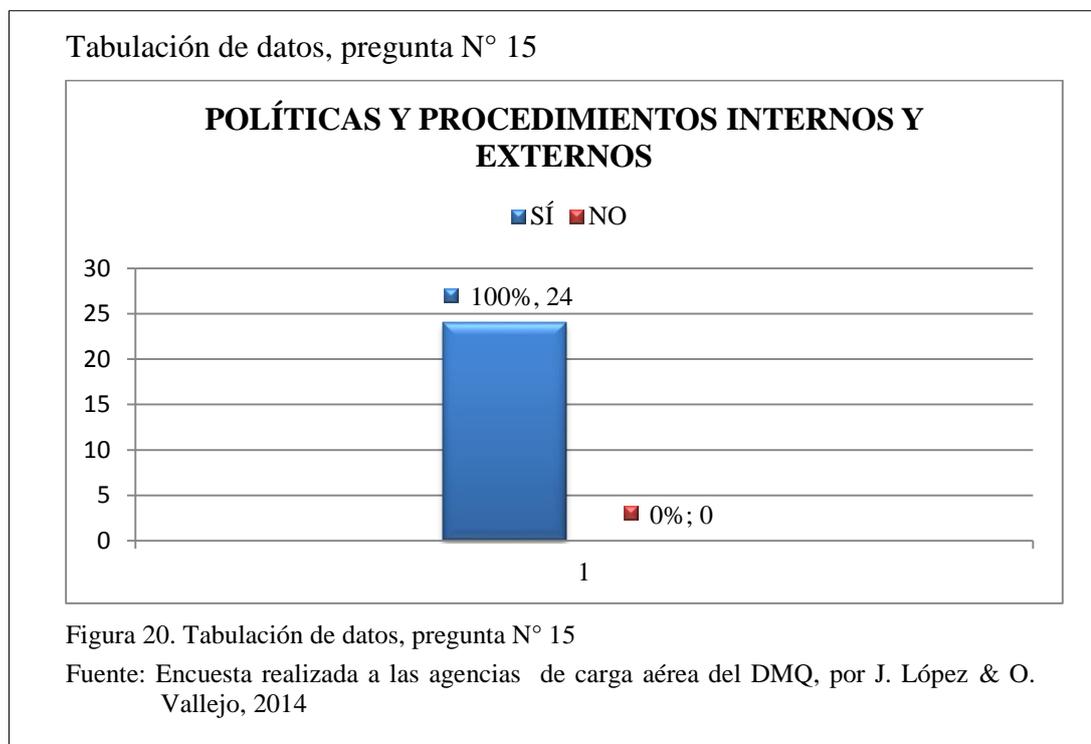
**14. ¿Existen políticas y procedimientos para el conocimiento del cliente y del mercado?**



**Interpretación:** Las empresas si cuentan con un programa para la adhesión de clientes y el mercado en el que esperan operar, existen políticas y procedimientos que brindan información sobre estos, puesto que el 100% de los consultados lo aseguraron. Con esta pregunta se determina que existen análisis y confirmaciones las mismas que pertenecen a la técnica de verificación escrita; así como también una indagación.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar la totalidad de las agencias de carga aérea solicita a sus clientes participar de sus políticas y procedimientos para iniciar actividades comerciales; sin embargo estas fichas son solo de información general puesto que al revisar las preguntas nueve y diez se puede observar como no se realiza un análisis de la segmentación de mercado en el que operan y que pueden estar calificados como no cooperantes por el GAFI o la falta de levantamiento de un perfil del cliente en donde se establezcan montos con los que trabajan, sus productos y frecuencias de envíos.

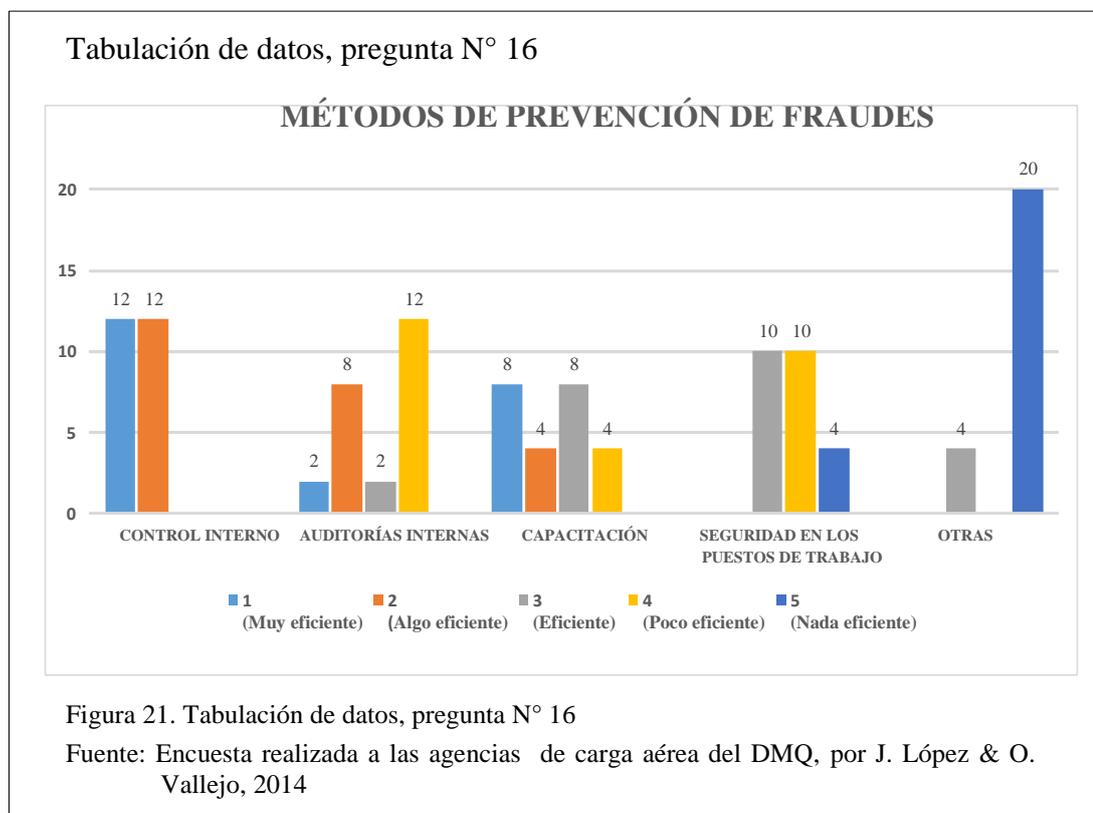
**15. ¿Se han implementado políticas y procedimientos respecto a los colaboradores internos y externos, que se encuentran directamente vinculados al negocio de la compañía?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los consultados posee políticas y procedimientos tanto para colaboradores internos como externos que se encuentran vinculados al negocio de la empresa. Con esta pregunta se determina que existen análisis y confirmaciones las mismas que pertenecen a la técnica de verificación escrita; así como también una indagación.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar la totalidad de agencia de carga aérea en la ciudad de Quito ha diseñado políticas y procedimientos para sus colaboradores lo que se evaluará con mayor detalle con las preguntas 29 y 30 que estiman si estos formularios más allá de ser informativos también analizan conductas sospechosas que alerten de posibles fraudes. Aunque en inicio se supo indicar que el perfil que levantan es un buen indicador puesto que habrá un historial de comportamientos sociales de los trabajadores.

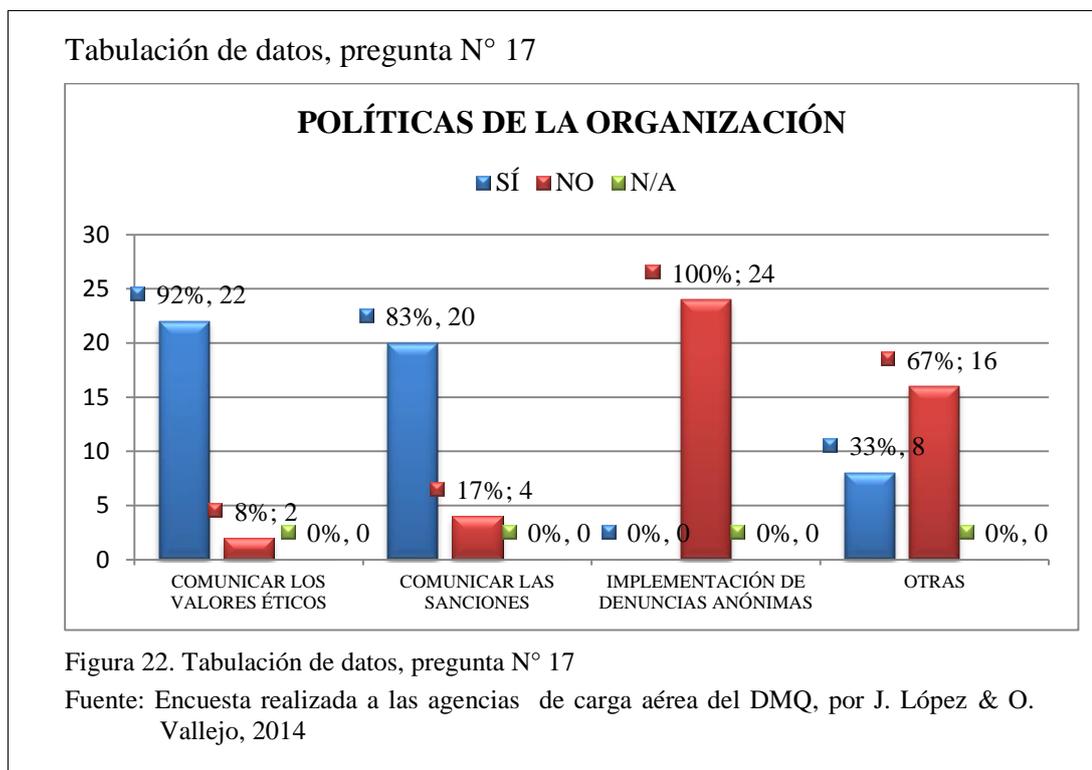
**16. ¿Qué método considera que tiene mayor eficacia para la prevención de fraudes? Por favor califique a cada uno de los siguientes conceptos del 1 al 5 siendo 1 la calificación para el método más eficaz y 5 el de menor importancia.**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 20% de las organizaciones consideran al control interno como la herramienta más efectiva al momento de prevenir el fraude, no así las auditorías que apenas tienen una acogida del 8% de la muestra y se encuentra incluso por debajo de la capacitación a quien la consideran mayormente efectiva.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencia de carga aérea en la ciudad de Quito tienen al control interno como la mejor técnica para la prevención en cuanto a fraudes y errores, seguida por la capacitación que se le brinde al personal que está considerada entre una importancia alta a media al igual que la auditoría pero con apenas un 2% de aceptación como muy importante. Cabe resaltar que con los resultados presentados se deja de lado el dar seguridad a los colaboradores en el puesto de trabajo lo que podría dar paso a comportamientos hostiles, frustraciones y resentimientos de parte de los empleados a la organización.

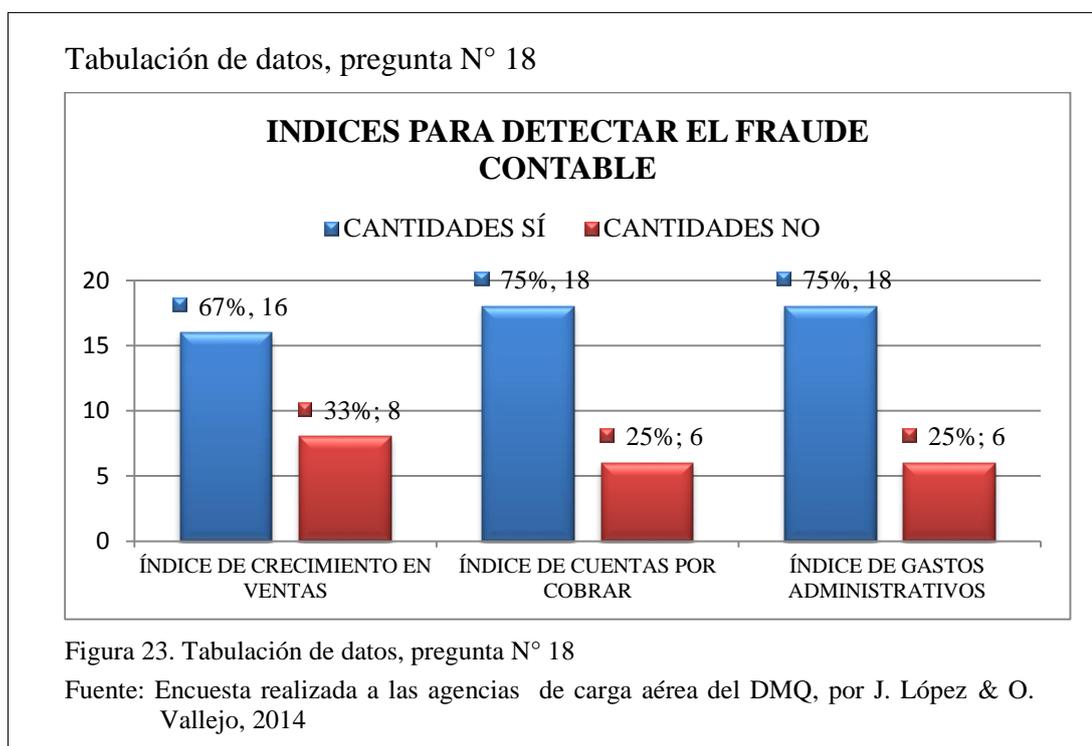
**17. ¿Se ha realizado una comunicación de alguna de las siguientes políticas dentro de la organización?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que más del 90% de los consultados ha comunicado en su organización acerca de los valores éticos y sanciones que podrían tener por incumplir; seguida por un 33% de otras medidas similares que han sido adoptadas. Las empresas no cuentan con denuncias anónimas lo cual es una parte fundamental de la auditoría forense.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas han establecido valores éticos que esperan de sus colaboradores y un reglamento con sanciones para quien lo incumpla; llama mucho sin embargo la nula apertura a tener denuncias de forma anónima las cuales podrían dar avisos sobre sobornos, corrupción o la apropiación de bienes ajenos; los encuestados supieron manifestar que al proponer algo de este tipo no sabrían cómo actuar sin que el colaborador se vea amenazado.

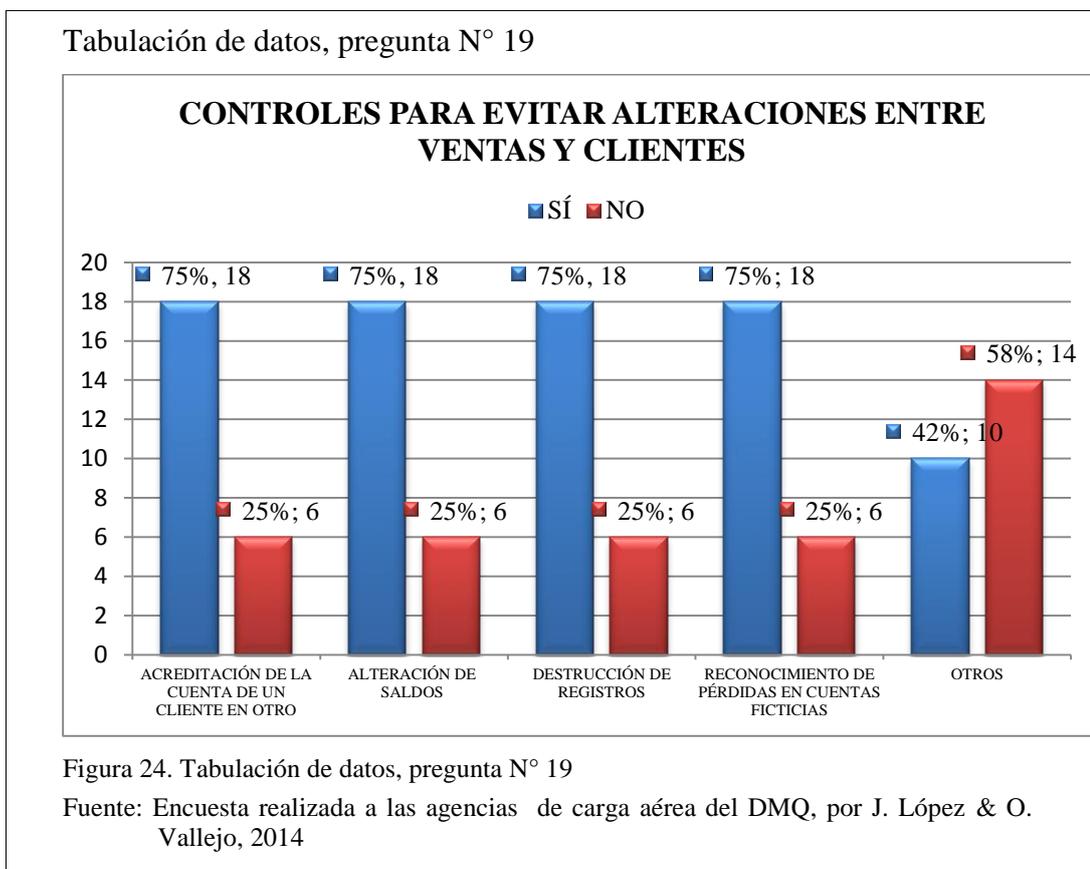
**18. Dentro de la empresa se realiza alguno de los siguientes índices para su análisis:**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que en un promedio de un 72% de los consultados aplica índices relacionados con ventas, cuentas por cobrar y gastos administrativos para establecer algún tipo de irregularidad y el 30% de las empresas nunca los han utilizado. Con esta pregunta se determina que existe análisis de la información presentada, por lo cual se estaría aplicando la técnica de verificación escrita.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas en su mayoría recurre a algún tipo de índice en los grupos de cuentas más importantes con el fin de establecer fraudes y/o errores, el 30% no aplica ningún indicador ya que son empresas pequeñas que no cuentan con un departamento de auditoría y el contador es contratado en su mayoría por honorarios por lo que sus horas son solo las necesarias para los registros y no para una verificación de correctas aplicaciones.

**19. ¿Se han establecido controles para evitar alteraciones relacionadas con ventas y clientes?**

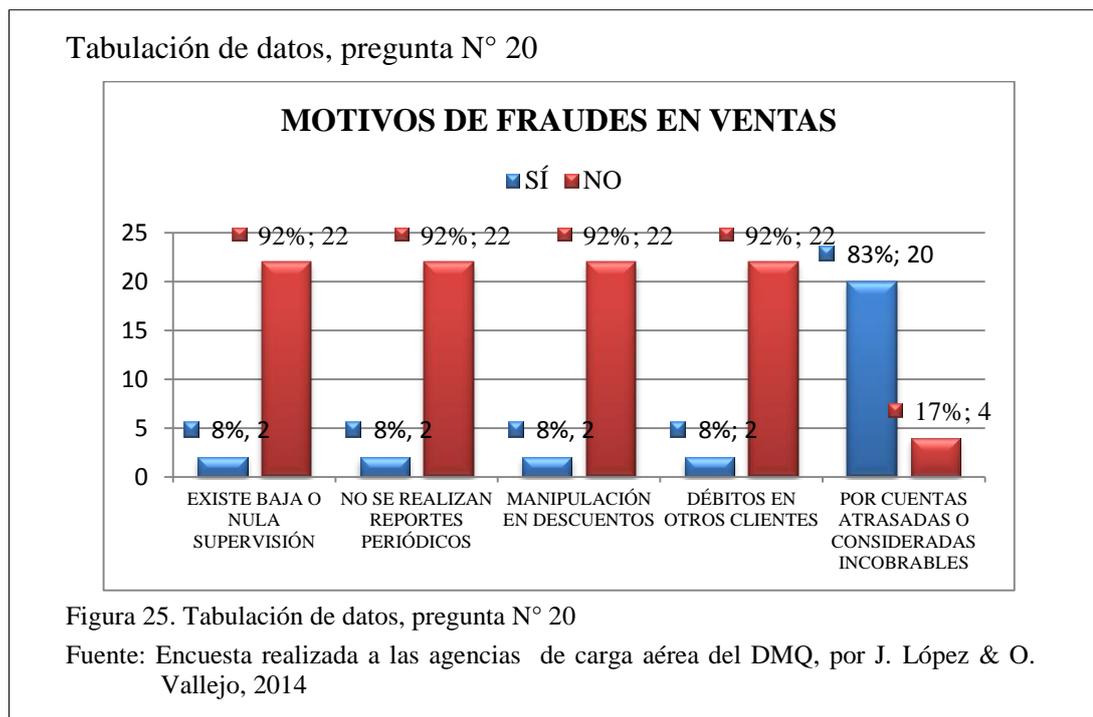


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 75% de los consultados encuestados ha establecido controles relacionados con ventas y clientes tales como: acreditaciones de un cliente a otro, alteraciones de saldos y destrucción de registros.

La destrucción de registros es una técnica de verificación documental, pero el resto de controles mencionados cuentan con un análisis, confirmación y conciliación de datos, por ende estaría hablando de técnicas de verificación escrita.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas en su mayoría manifestaron tener creados los controles necesarios para evitar los posibles eventos que se presentaron y que dan pie al fraude, esto evitaría compensaciones erradas o fraudulentas, falsificación de registros o reconocimientos inadecuados. Tan solo un 42% posee controles adicionales que en su mayoría supieron explicar que consistía en dar un monitoreo a una muestra para seguirla de principio a fin y verificar su correcta aplicación.

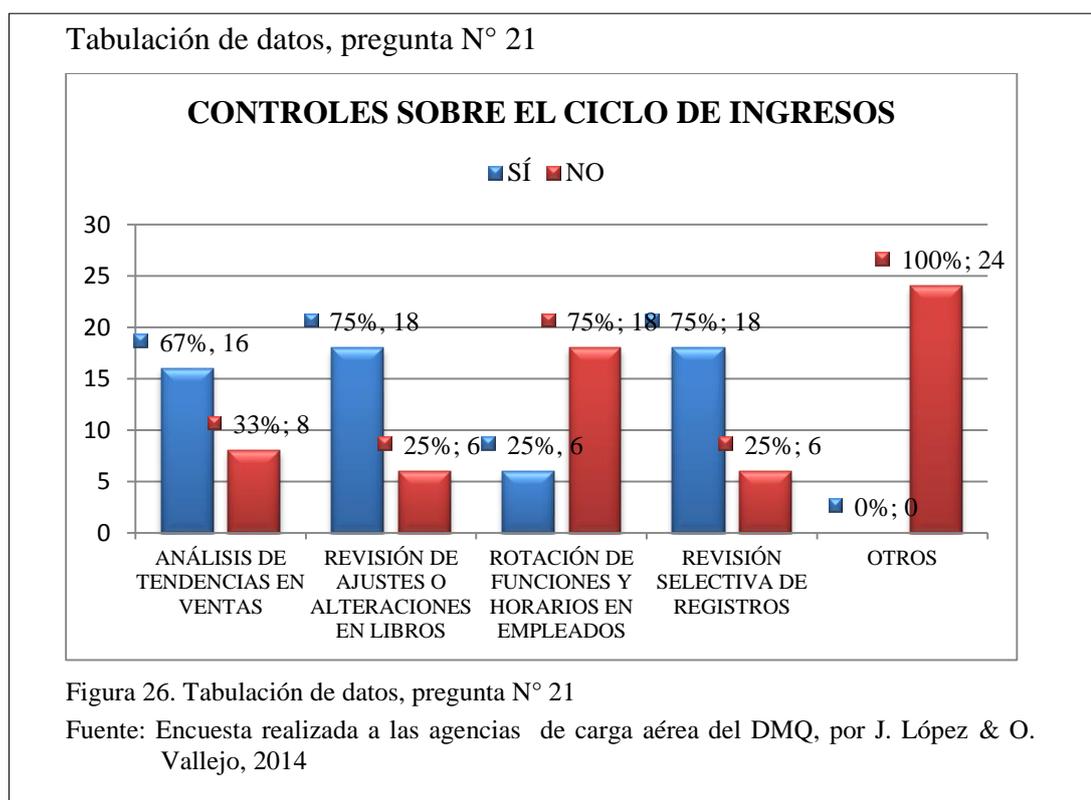
**20. ¿Considera que para el departamento de ventas alguno de los siguientes motivos seria influencia para un fraude?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 83% de las empresas piensa que las cuentas atrasadas o consideradas como incobrables podría ser motivo para el cometimiento de fraude dentro de su organización, por lo que no existe aplicación de la técnica de verificación escrita en cuanto a proveedores. El resto de opciones presentadas tales como la supervisión, los reportes y descuentos con un 92% se consideran asegurados por el departamento de ventas a través de la aplicación de técnicas como verificación verbal, documental y física.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas piensan que en el departamento de ventas el fraude podría darse a través de las cuentas de difícil cobro; sin embargo como se ha notado los controles están más enfocados a las alteraciones de saldos nadie indico realizar de una forma periódica confirmación de saldos con los clientes. Por otra parte cabe mencionar la gran confianza que existe en su equipo de ventas puesto que casi en su totalidad responden que las retenciones indebidas de bienes por otros conceptos son muy poco probables o inexistentes.

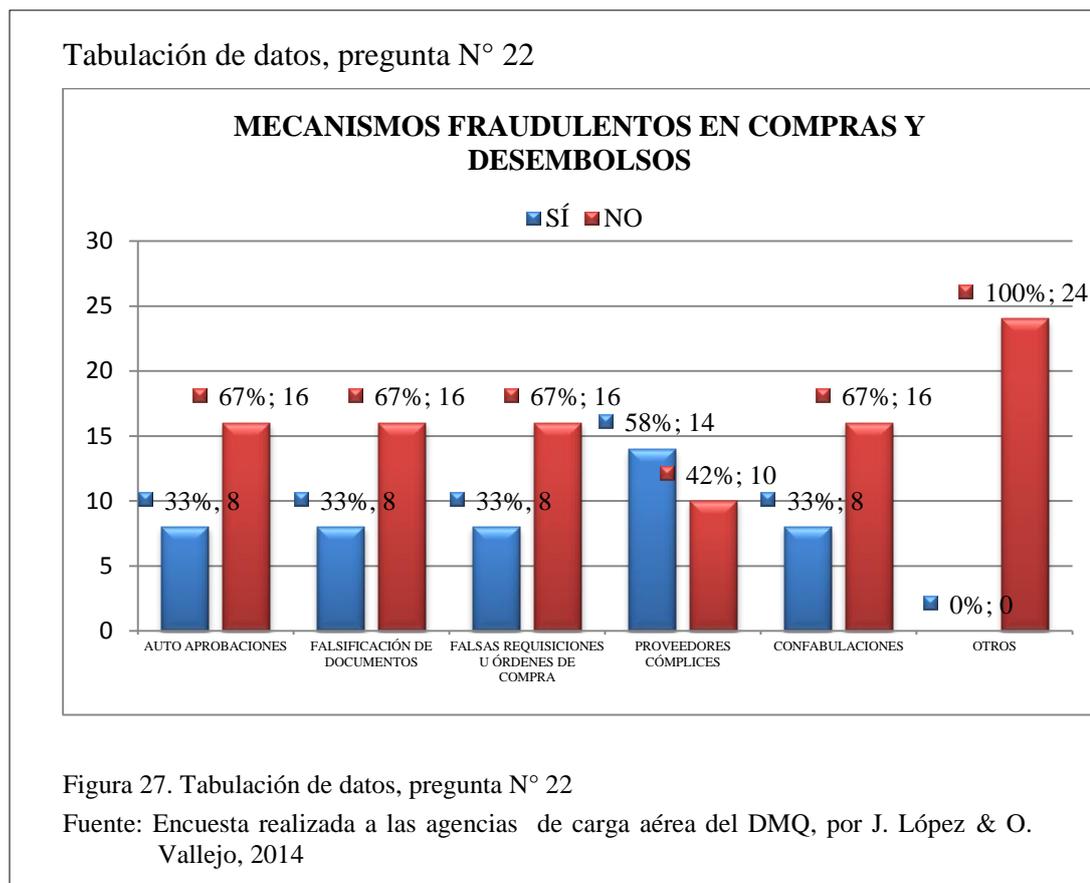
## 21. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de ingresos?



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 75% de las empresas realiza revisiones periódicas de registros selectivos incluyendo los ajustes, el análisis en cuanto a tendencia de ventas disminuye por otra parte en 8% y la rotación en funciones del personal es muy baja. Todos los controles contestados de manera afirmativa obedecen a las técnicas de verificación escrita.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas han implementado controles sobre el ciclo de ingresos que permita evitar algún tipo de malversación por ventas no registradas; sin embargo estas técnicas de análisis y conciliaciones son las únicas aplicadas puesto que el 100% respondió no contar con más herramientas disponibles.

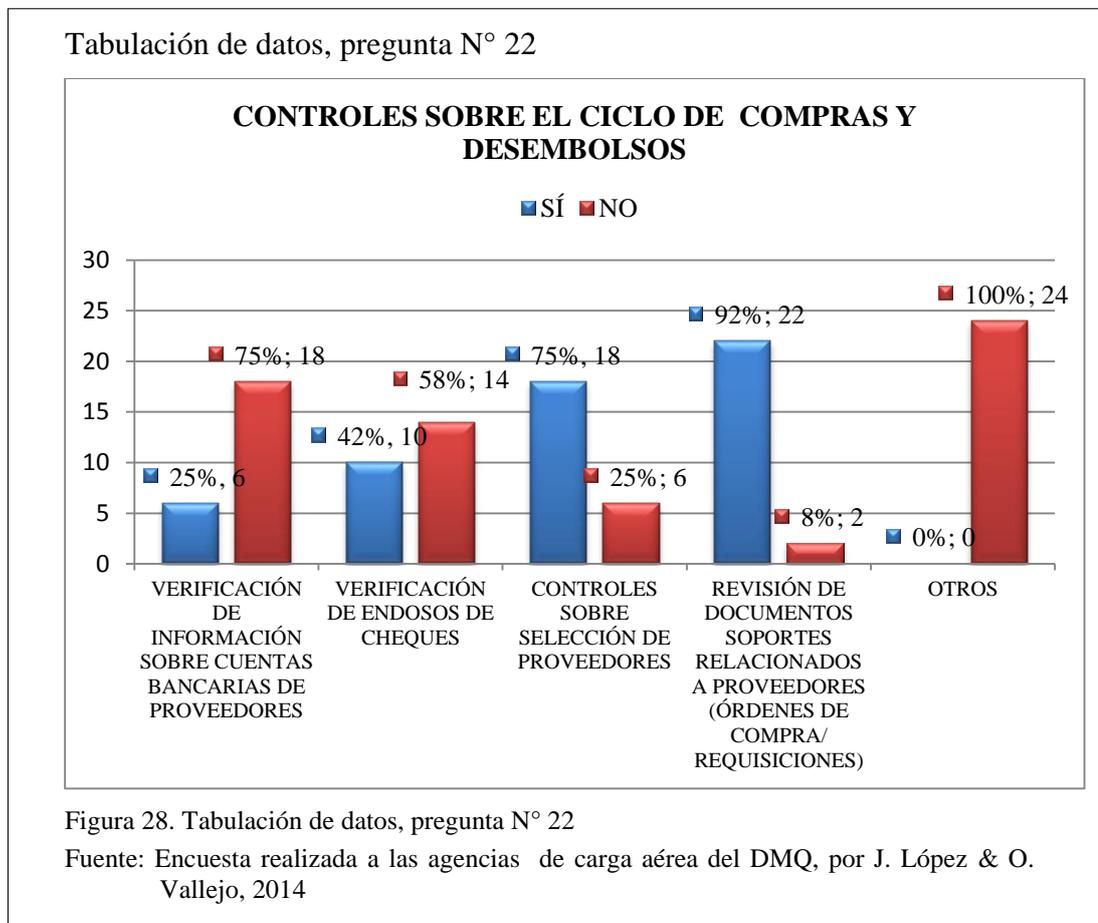
**22. ¿Cuáles de estos mecanismos fraudulentos considera usted que podrían presentarse dentro del ciclo de compras y desembolsos en la empresa?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 58% de las empresas considera que en las compras, los proveedores cómplices son un motivo para el cometimiento de un fraude dentro de su organización, lo que indica que para la parte de proveedores no se aplica la verificación escrita. El resto de opciones presentadas tales como auto aprobaciones, falsificación de documentos tanto en requisiciones como órdenes de compra o confabulaciones con un 33% prácticamente lo consideran poco factible y están asociadas más a las técnicas de verificación documental y ocular.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas piensan que en el departamento de adquisiciones el fraude podría perpetrarse por los proveedores cómplices, en especial por los esquemas que se manejan en las facturas que estos entregan y son vulnerables a sobrefacturación o compras personales. Esto refleja la plena confianza en sus colaboradores y estiman que de existir desembolsos irregulares, adquisición de bienes o servicios inexistentes estos serían fruto de la influencia de terceros.

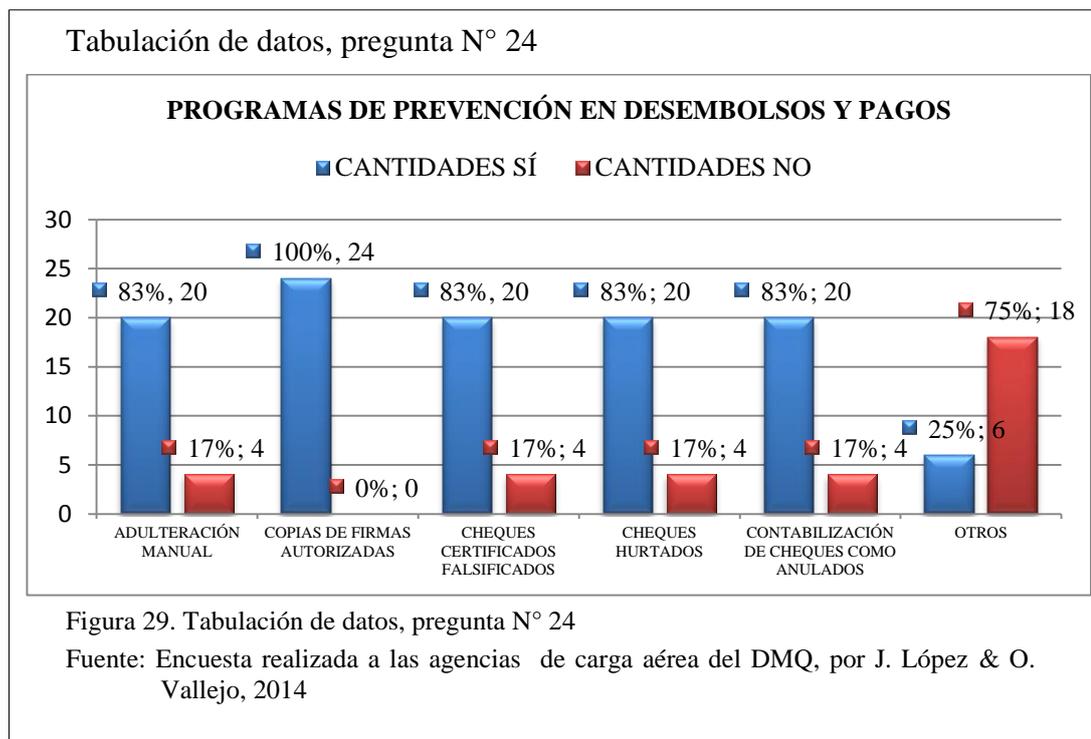
### 23. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de compras y desembolsos?



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 92% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito realiza la revisión de los documentos soportes relacionados a proveedores (órdenes de compra y requisiciones) y el 75% ha establecido controles sobre la selección de los mismos pero la verificación de sus cuentas bancarias o el aseguramiento a través de endosos bancarios es mínima. Con esta pregunta se observa que para la parte de compras las verificaciones documentales son sus principales herramientas contra el fraude.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas han implementado solo controles sobre el ciclo de compras en lo referente a revisión de respaldos de documentos soporte. La baja revisión sobre cuentas bancarias, endosos de cheques así como otras medidas en los proveedores las deja vulnerables a compañías pantallas, en donde se obtiene el pago de facturas fraudulentas ya que según indicaciones pese a responder que si se realiza una selección previa esta solo es una entrega de información básica de datos.

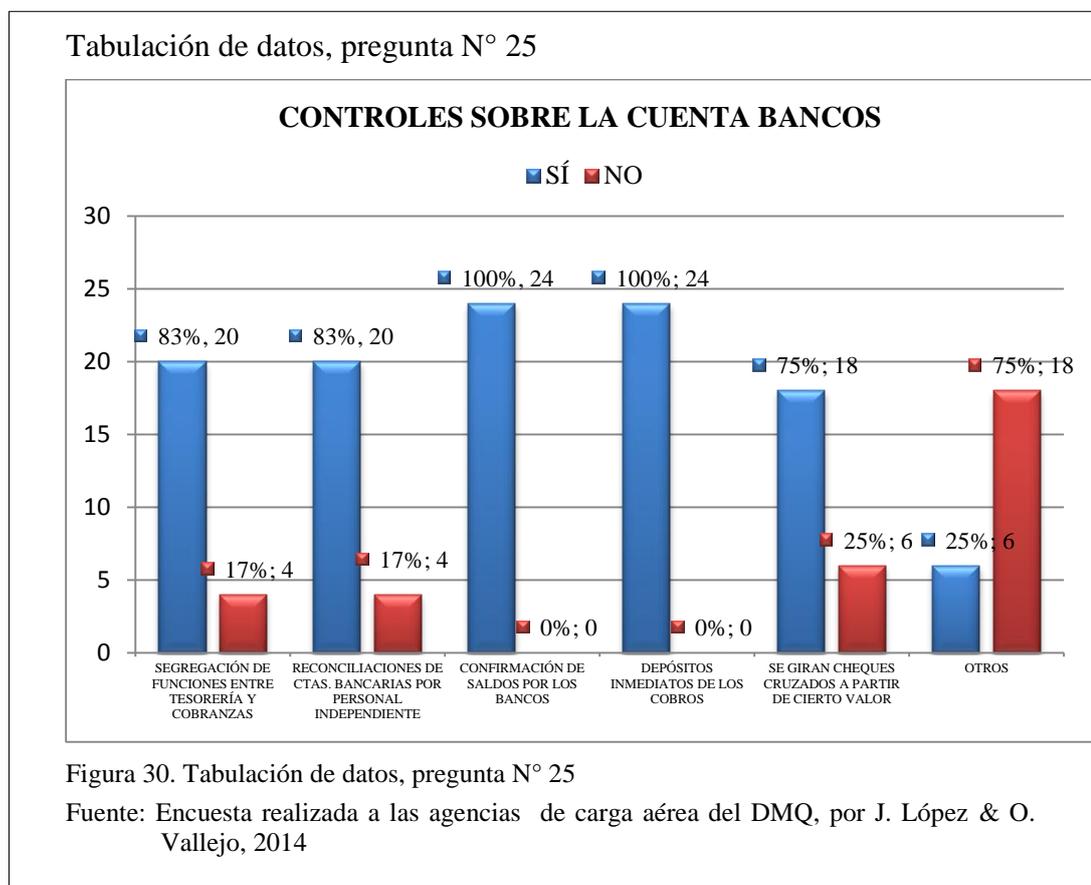
**24. ¿La empresa ha establecido programas para evitar manipulación en los siguientes temas relacionados con desembolsos-pagos?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito realiza sus pagos con firmas compartidas y han tomado las medidas para evitar la copia de estas; el 83% ha establecido programas que evitan la manipulación en cheques certificados, adulteraciones manuales o cheques hurtados; apenas el 25% restante dice tener mecanismos adicionales a los mencionados en cuanto a prevención lo cual refleja la no aplicación de una verificación escrita sino más bien el diseño de controles en base a la observación, rastreo, comparación y documentación.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas han implementado controles relacionados a pagos con lo cual evitaría cheques fraudulentos, interceptar cheques destinados a un tercero, además con las firmas conjuntas se anulan la obtención de cheques en blanco. Cabe mencionar que en la entrevista además se mencionó que este medio de pago es de muy bajo uso y que se utilizan más códigos que los representantes tienen para la ejecución de pagos a través de la banca electrónica.

**25. ¿Se han implementado alguno de los siguientes controles sobre la cuenta bancos?**

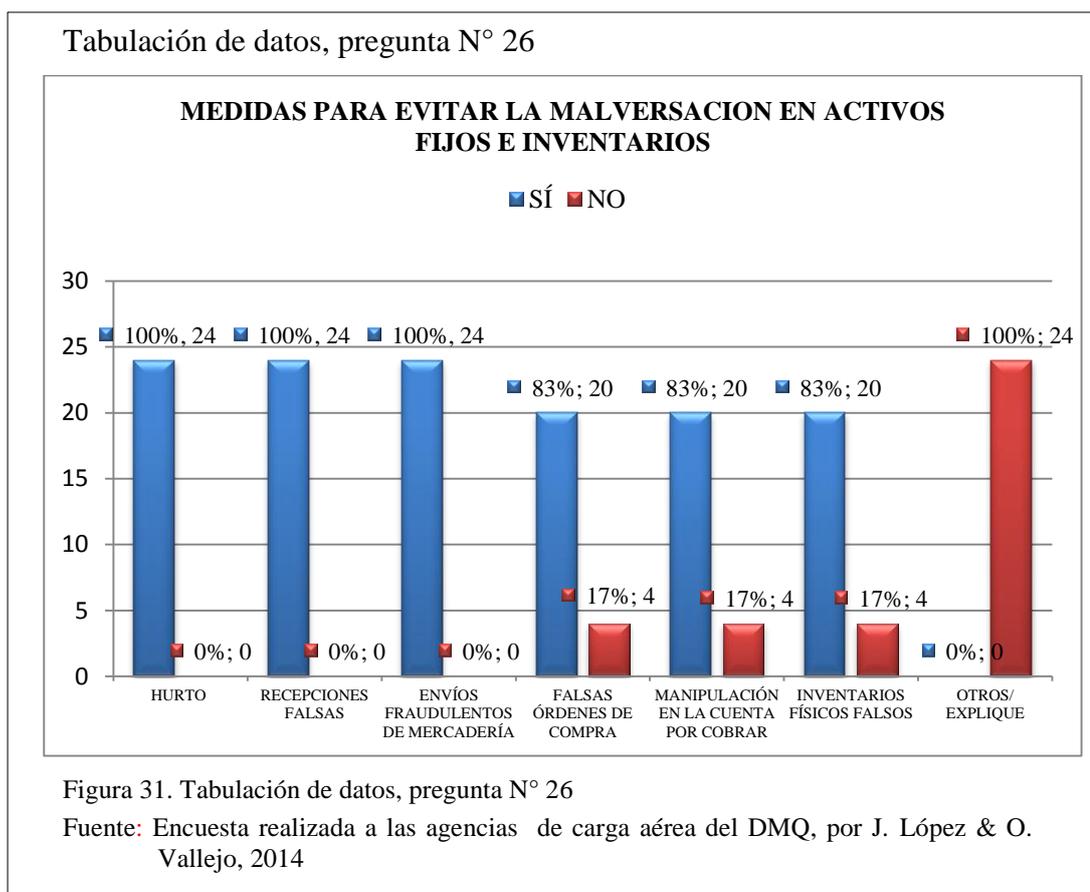


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas realiza la confirmación de saldos con los bancos de manera periódica y han adoptado la política de depositar sus valores de manera inmediata; además una gran mayoría de empresas ha segregado las funciones entre tesorería y cobranzas, reconciliación de cuentas y se giran cheques cruzados a partir de una cierta cantidad.

Se observa como los controles sobre la cuenta bancos si cuentan con técnicas de verificación escrita tanto por las conciliaciones como por la confirmación, diferente a las técnicas aplicadas para cheques.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas han implementado varios controles para precautelar la cuenta bancos, quizás porque el tema del efectivo es el que esta mayor mete asociado a los fraudes. Al preguntar por otros mecanismos antifraudes pocas son las empresas que los poseen posiblemente por el poco conocimiento de técnicas para proteger el efectivo o equivalente.

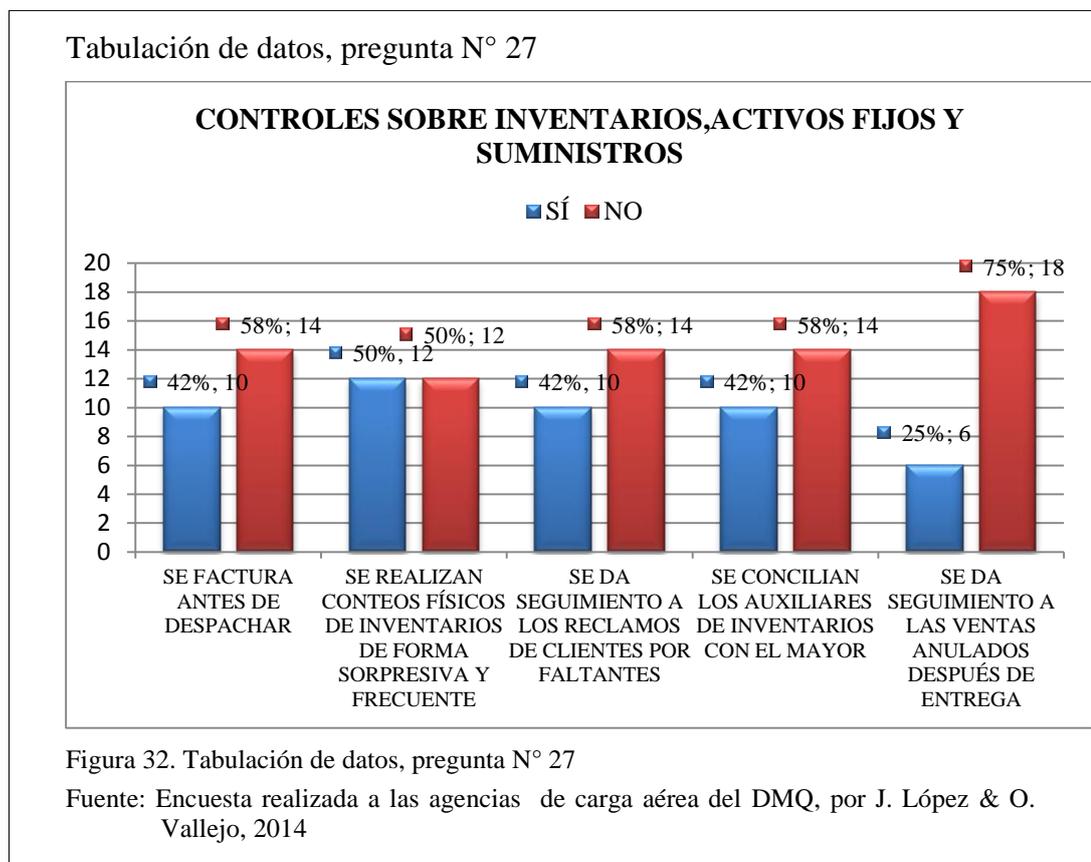
**26. ¿La empresa ha adoptado medidas que eviten la malversación en activos fijos o inventarios?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito ha adoptado medidas que evitan la malversación de sus activos fijos tales como: el hurto, recepciones falsas y envíos fraudulentos de mercadería. El 83% posee medidas en temas para evitar falsas órdenes de compra, manipulación en la cuenta por cobrar o inventarios físicos falsos. Sin embargo todas estas técnicas no obedecen a las de verificación escrita sino más bien están asociadas a los procedimientos de indagación, documentación, inspección etc.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas tienen implementadas varias medidas para precautelar los activos tangibles de esquemas fraudulentos, con lo que estaría bastante protegidas de cometer transacciones no justificadas, aseguramiento en la entrega de materiales para los diferentes trabajos y proyectos y evitar reclamos de clientes por posibles faltantes.

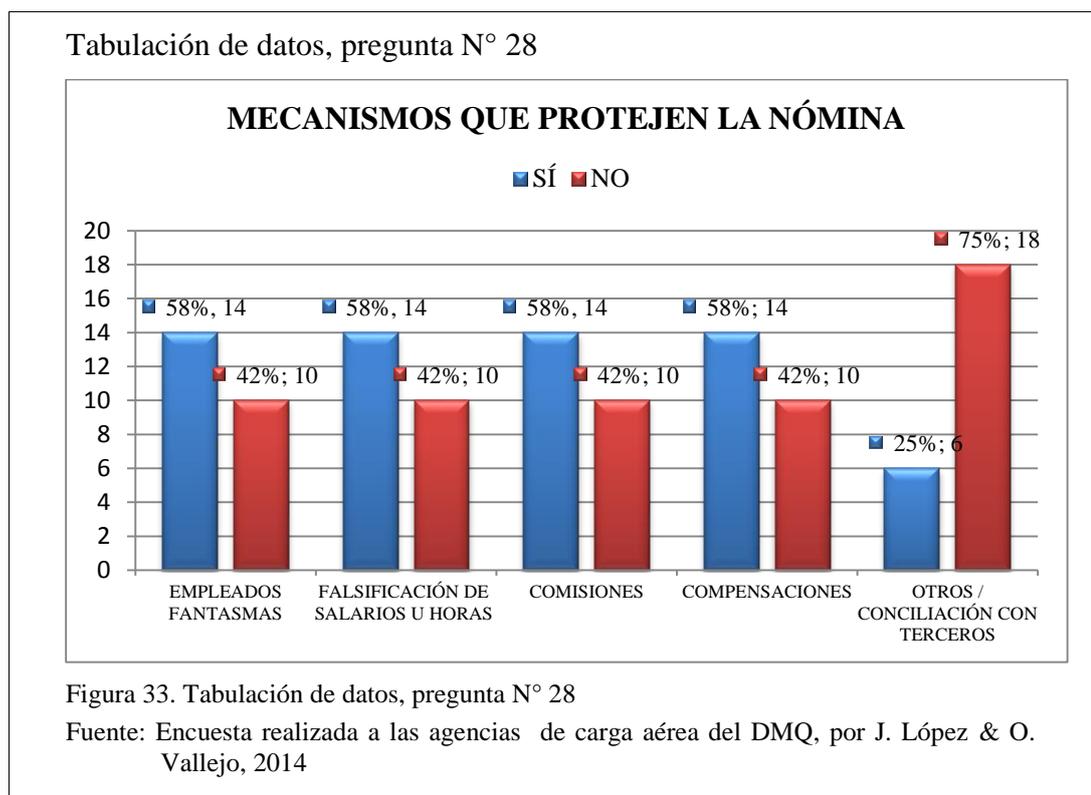
**27. ¿La empresa mantiene alguno de los siguientes controles, sobre el ciclo de inventarios, activos fijos y suministros?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 50% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito realizan conteos físicos de forma sorpresiva y frecuente, pero menos de la mitad han establecido controles sobre facturas al despachar, reclamos de clientes por faltantes y conciliación de auxiliares con la mayor. Se puede entonces decir que el único control aplicado a medias está basado en la técnica de verificación ocular.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas no tienen implementadas medidas de control para precautelar los activos tangibles de robos en mercaderías mientras se encuentran en sus bodegas, tampoco se han asegurado que las facturas coincidan con los pedidos solicitados y entregados. Se establece entonces que una vez dada la transacción no existe un seguimiento en caso de existir ventas anuladas después de la entrega de bienes.

**28. ¿La empresa ha adoptado mecanismos que protejan la nómina de los siguientes eventos?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 58% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito ha adoptado mecanismos para proteger la nómina de empleados fantasmas, falsificaciones de salarios, comisiones y compensaciones. Un 75% contestó que aparte de estos controles se realizan cruces entre los departamentos de la empresa y la empresa que prestan servicios complementarios.

Esta pregunta demuestra que para el departamento de nómina si se ha implementado controles a través de las técnicas de verificación escrita.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas tienen implementadas varias medidas que precautelan la nómina. Supervisan a las autoridades que pueden agregar empleados para así asegurar que los registros de los empleados sean los correctos. Un 25% de las agencias de carga aérea confirman que se aseguran de la independencia de los registros de tiempos de sus colaboradores comparando lo reportado por la nómina vs lo presentado por los servicios complementarios.

**29. ¿La empresa mantiene un sistema que incorpore formularios y documentación para la contratación de colaboradores?**

Tabulación de datos, pregunta N° 25

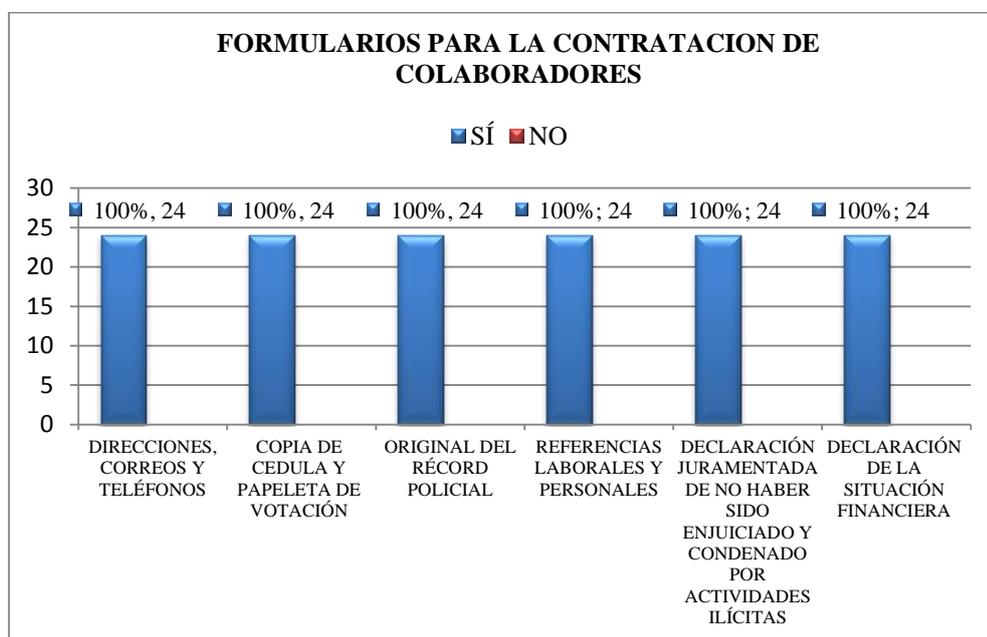


Figura 34. Tabulación de datos, pregunta N° 25

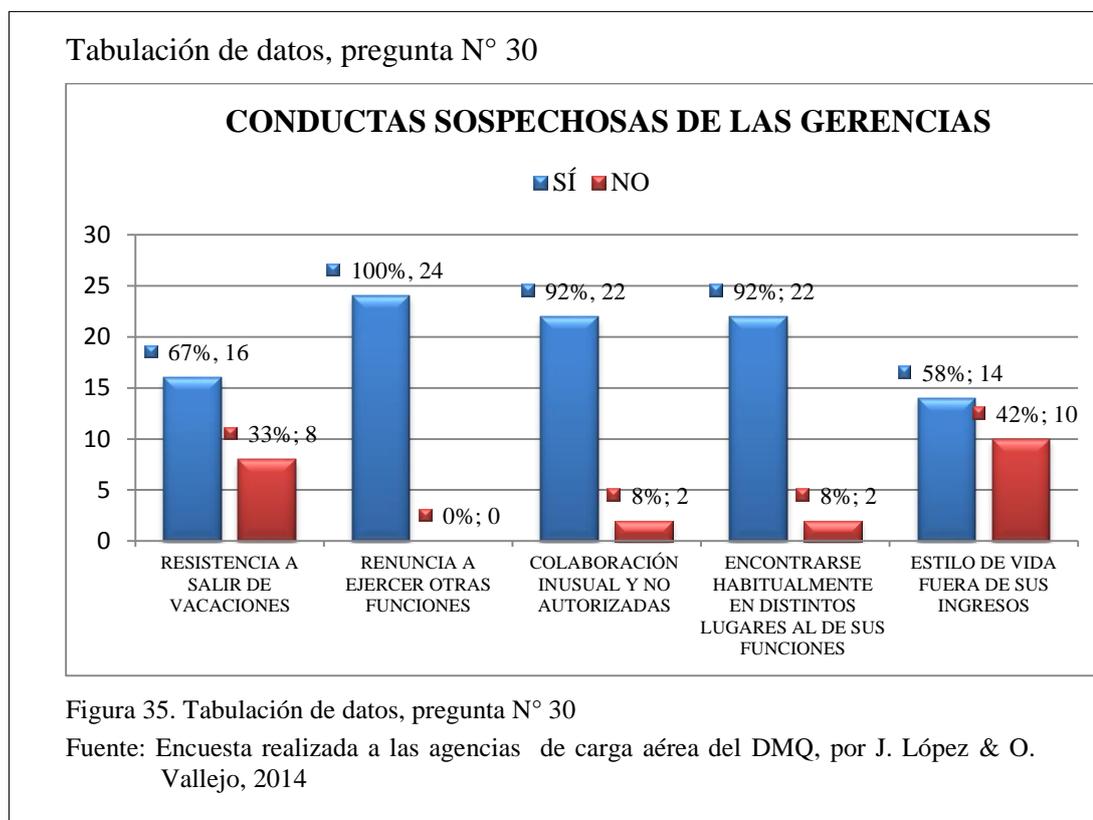
Fuente: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito han incorporado formularios y documentación para la contratación de sus colaboradores tales como: solicitar direcciones, teléfonos, copias de cedula, record policial, referencias laborales y declaraciones de situaciones financieras.

Existe la aplicación de controles tanto de técnicas de verificación escrita como documentales.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las empresas se protegen realizando una investigación previa de sus colaboradores, el análisis de las carpetas personales ayuda a determinar comportamientos o tener mejores indicadores de posibles irregularidades.

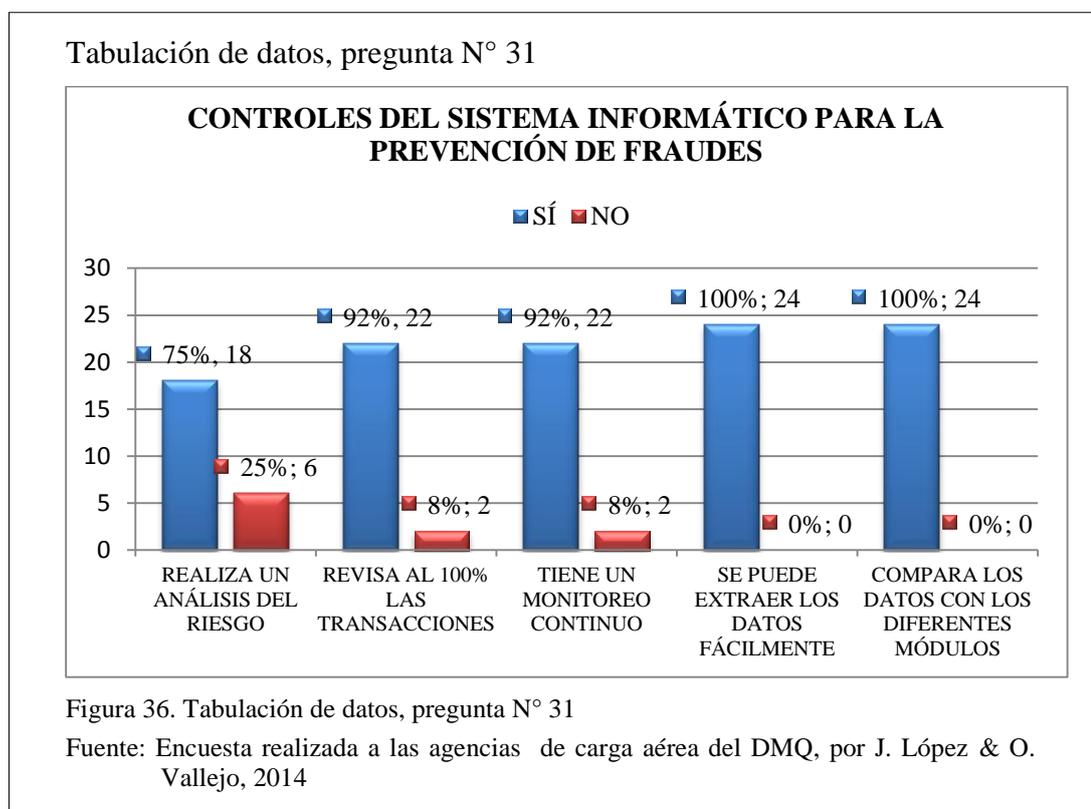
### 30. ¿El departamento de Talento Humano informa sobre conductas sospechosas a las gerencias?



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que las empresas de carga aérea de la ciudad de Quito dan seguimiento a conductas sospechosas por parte de los colaboradores entre las que destacan: Con un 100% el renunciar a ejercer otras funciones, el no encontrarse en su sitio habitual de trabajo y la colaboración inusual y no autorizada. Con un 92% y en menor proporción el resistirse a salir de vacaciones. Llama la atención que solo el 58% de visita a sus colaboradores para revisión de estilos de vida fuera de sus ingresos. Con esta pregunta se puede establecer que las técnicas de verificación escrita, verbal y ocular han sido implementadas para prevenir posibles fraudes.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar la mayoría de las empresas realizan seguimiento e informan a las gerencias de conductas que podrían ser sospechosas de los empleados, con el fin de evitar que se diseñen esquemas de fraude en la parte de nómina.

**31. ¿El sistema informático que utiliza posee los siguientes controles para la prevención de fraudes?**

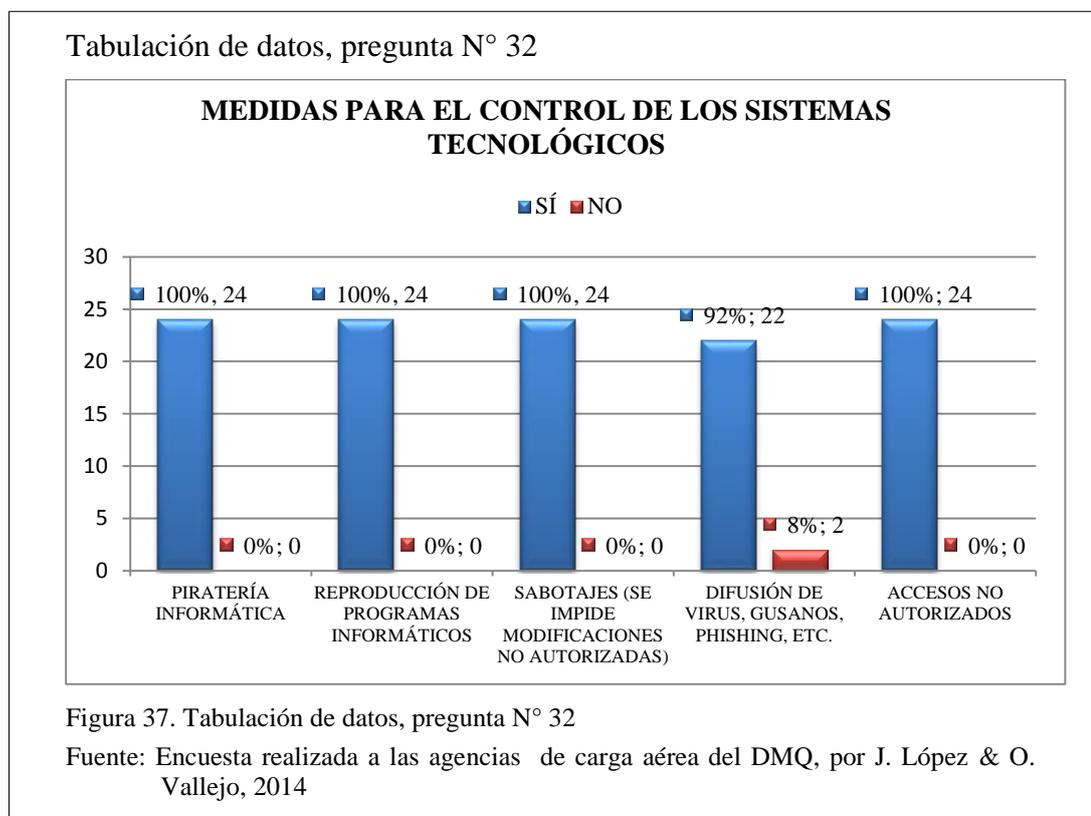


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de los sistemas utilizados por las empresas compara los datos, que son fácilmente extraíbles, con los diferentes módulos del sistema. Un 92% de los sistemas revisa la totalidad de sus transacciones y tienen un monitoreo continuo; además en una gran parte señala que también puede realizar análisis de riesgos.

Esta pregunta muestra la aplicación de las técnicas de verificación informática puesto que cuenta con observación y análisis de datos así como revisiones selectivas.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que sus sistemas informáticos poseen los controles necesarios que facilitan el establecer indicadores de irregularidades en las transacciones por lo que se puede decir que es una gran herramienta en la prevención de fraudes por la capacidad analítica del software.

**32. ¿Considera que los sistemas tecnológicos de la empresa toma las medidas necesarias para evitar alguno de los siguientes casos?**

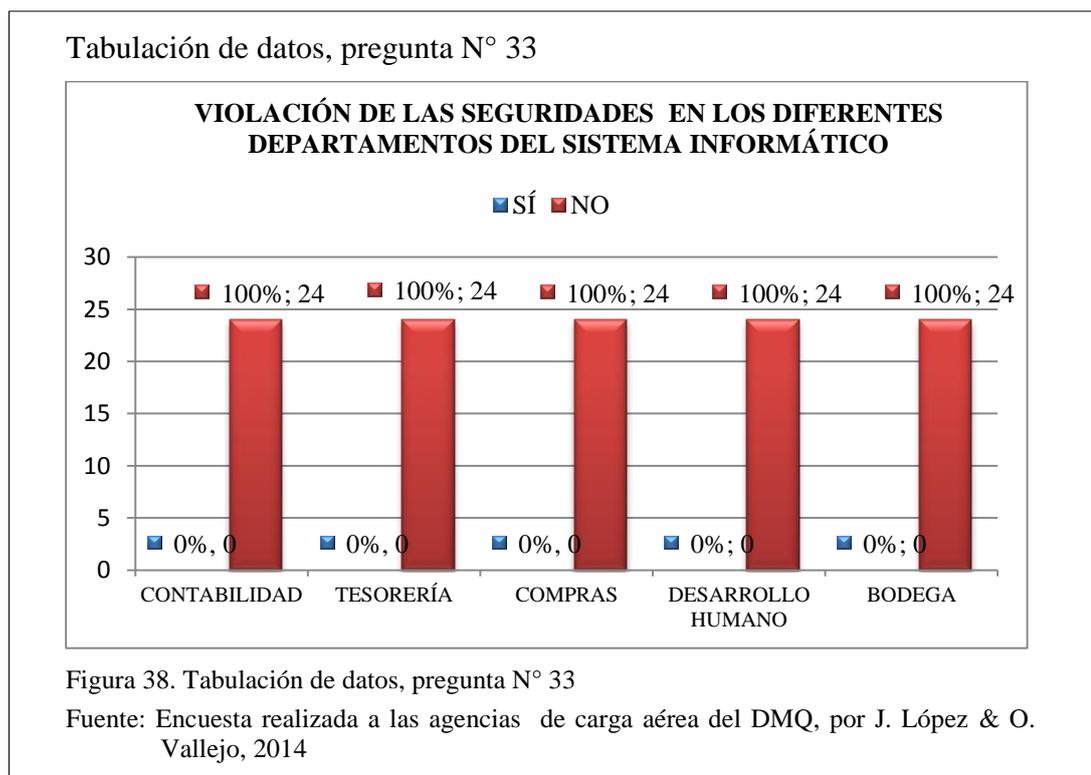


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas han tomado las medidas necesarias para evitar: piratería informática, la reproducción de programas informáticos, sabotajes y accesos no autorizados. Tan solo el 8% considera no estar protegido contra virus, gusanos, phishing, etc.

Esta pregunta muestra la aplicación de las técnicas de verificación informática puesto que cuenta con rastreo en sistemas de documentación electrónica.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que sus sistemas informáticos les brinda gran seguridad sobre fraudes tecnológicos que puedan perpetrar los hackers, tan solo un 8% considera a sus sistemas sensibles frente a los diferentes tipos de delitos informáticos, tales como sabotajes, eliminación de información o copias de datos.

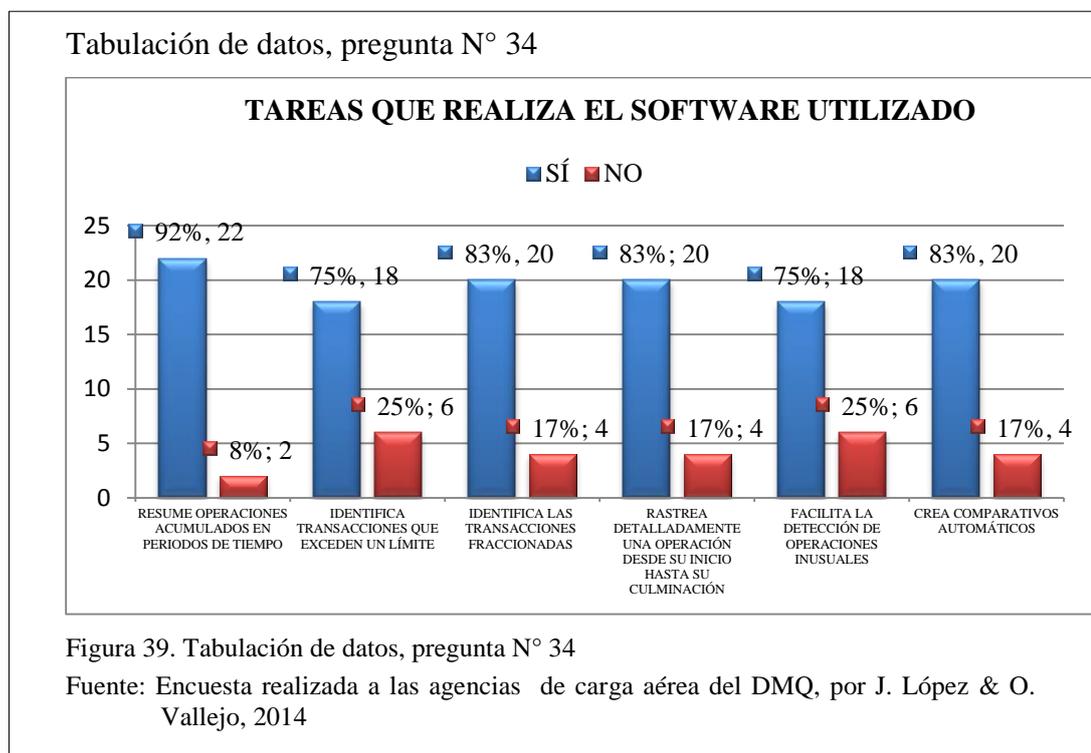
**33. ¿Indique si ha existido algún tipo de violación de las seguridades de su sistema informático en los siguientes departamentos?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas no ha sufrido de ningún tipo de violación en sus sistemas informáticos para los departamentos de: contabilidad, tesorería, compras, desarrollo humano y bodega.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que sus sistemas informáticos no han presentado ningún tipo de violación, por lo que consideran que cuenta con las seguridades adecuadas hasta el momento de esta encuesta.

**34. ¿El software utilizado tiene los aplicativos para realizar alguna de las siguientes tareas?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 92% en los sistemas contables de las empresas realizan resúmenes por operaciones acumuladas en periodos determinados, el 83% ha confirmado que el software utilizado identifica transacciones fraccionadas, rastrea transacciones de inicio a fin y crea comparativos automáticos. Tan solo un 25% cree que los aplicativos de sus sistemas no les permiten identificar transacciones que superen un límite o que les ayude con la identificación de operaciones inusuales.

Esta pregunta muestra la aplicación de las técnicas de verificación informática puesto que cuenta con revisiones selectivas, comparaciones y observación y análisis de datos.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que sus sistemas contables les permite tener indicadores sobre fraudes en las transacciones, en su mayoría buscan eventos o datos encontrados en situaciones poco usuales. El garantizar la integridad de los movimientos financieros les brinda la oportunidad de tener una mejor capacidad analítica y poder detectar fraudes o errores cometidos.

**35. ¿Dentro del proceso operativo del negocio se han adoptado programas para evitar algunos de los siguientes casos?**

Tabulación de datos, pregunta N° 35

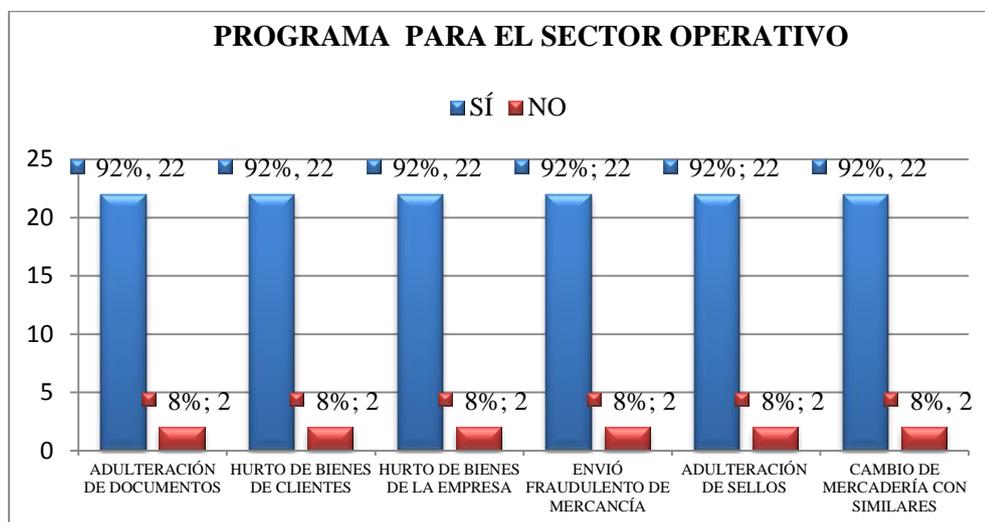


Figura 40. Tabulación de datos, pregunta N° 35

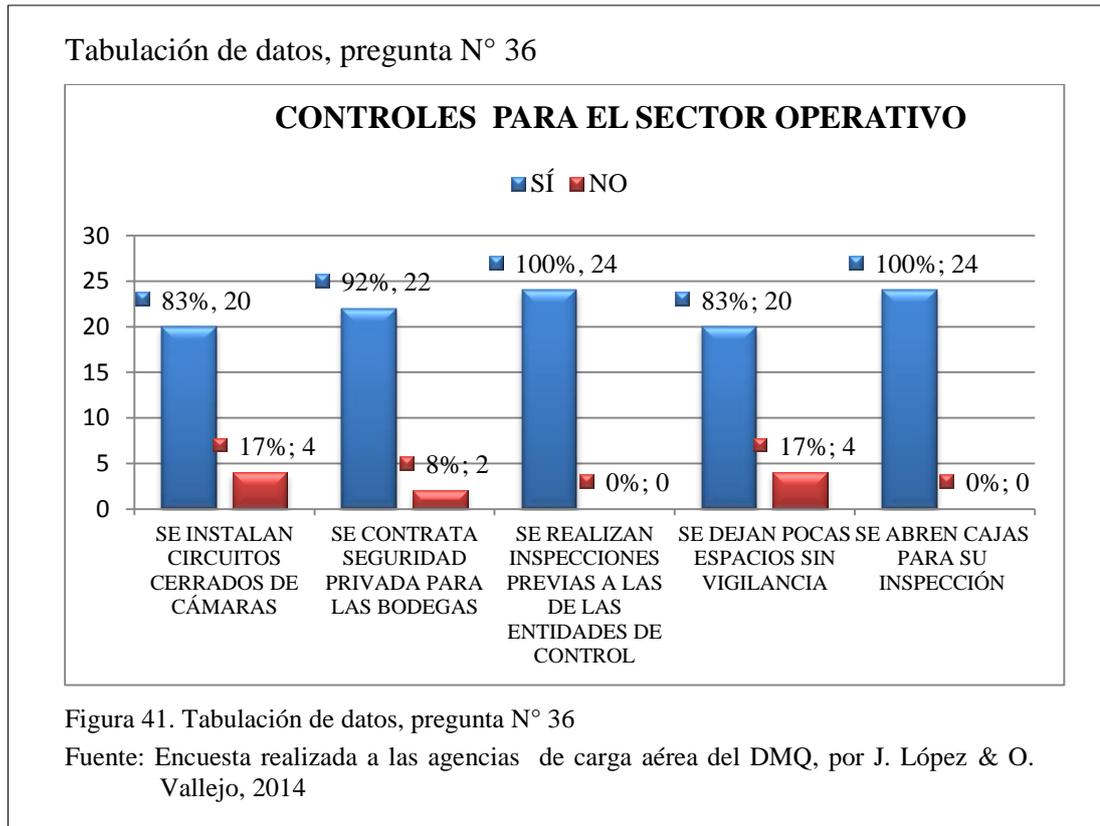
Fuente: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 92% de las empresas considera que dentro el proceso operativo se han adoptado los programas para evitar: adulteración de documentos, el hurto de los bienes de los clientes o los de empresa, él envió fraudulentos de mercancía, adulteración de sellos o cambios de mercaderías con similares.

Esta pregunta indica que todos los controles diseñados para operaciones están basados en la técnica de verificación física.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que una gran parte sus procesos operativos tienen las medidas necesarias para proteger la mercancía de sus clientes, puesto que se han establecido controles para no sufrir adulteraciones durante algunos de sus movimientos operativos mediante la técnica de la inspección.

**36. ¿Se han implementado los siguientes controles, sobre el proceso operativo?**

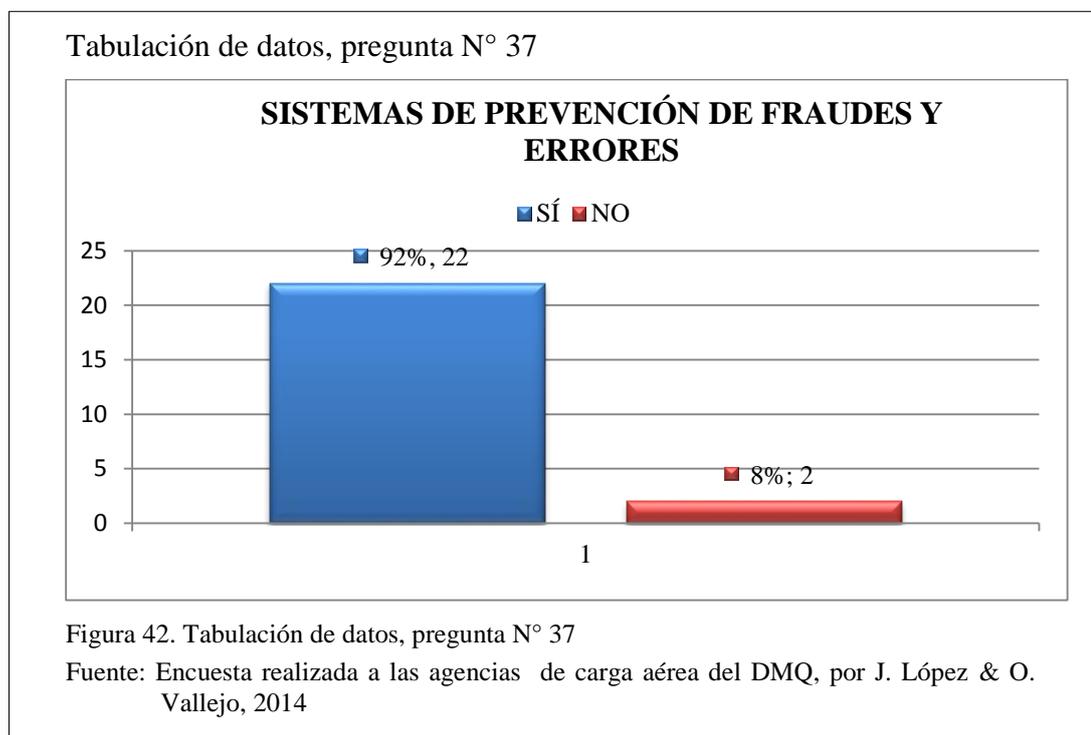


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 100% de las empresas ha implementado los controles sobre sus cajas mediante inspecciones realizadas tanto de forma privadas como por las entidades de control. Con un menor porcentaje también se contrata la mercancía con circuitos cerrados de cámaras, se dejan pocos espacios vacíos y se han contratado seguridad privada para las bodegas.

Esta pregunta refleja la aplicación de las técnicas de verificación ocular y física para los diferentes controles establecidos en el proceso operativo.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que gran parte los controles sugeridos han sido implementados para prevenir y detectar el robo de mercancía en alguno de los procesos operativos mediante técnicas de verificación ocular.

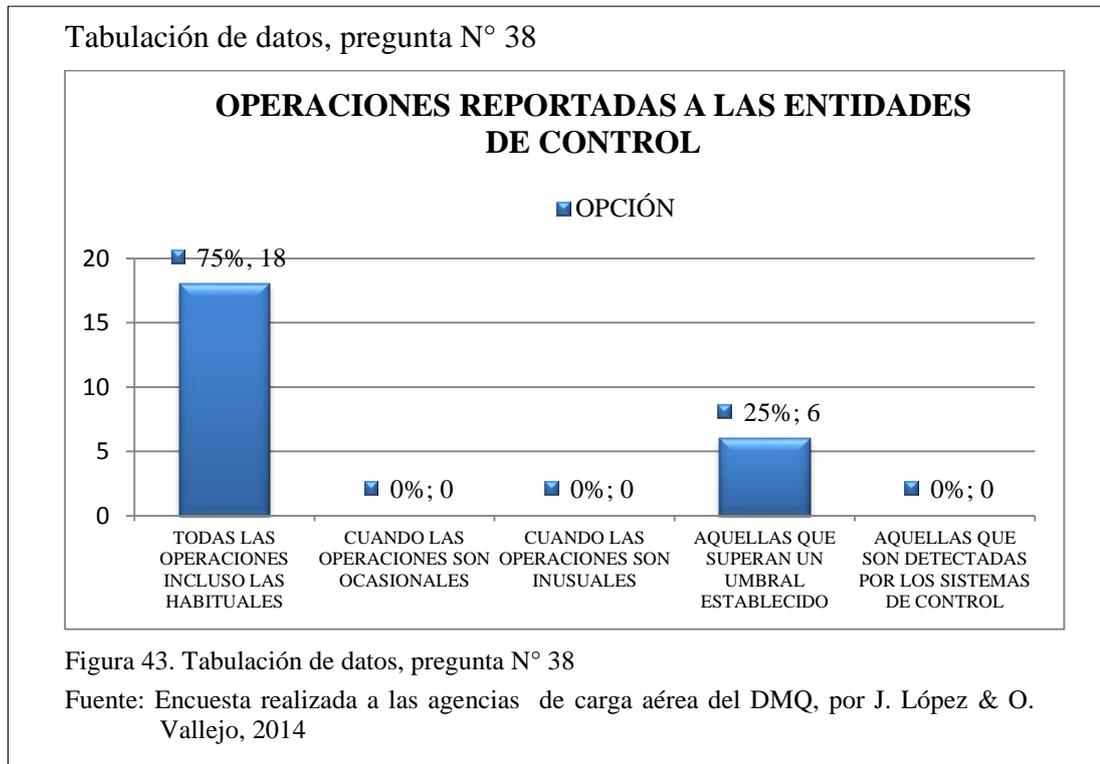
**37. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que asegura los sistemas de prevención de fraudes y errores?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 92% de las empresas considera que su organización cuenta con una estructura que asegura la prevención de fraudes y errores.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que el sistema de control implementado por su organización garantiza el poder detectar fraudes y errores en sus diferentes áreas o departamentos. La aplicación de sus programas se ha ido desarrollando y optimizando para crear los indicadores adecuados para el giro de su negocio.

**38. ¿Cuándo las operaciones de la empresa son reportadas a las entidades de control?**

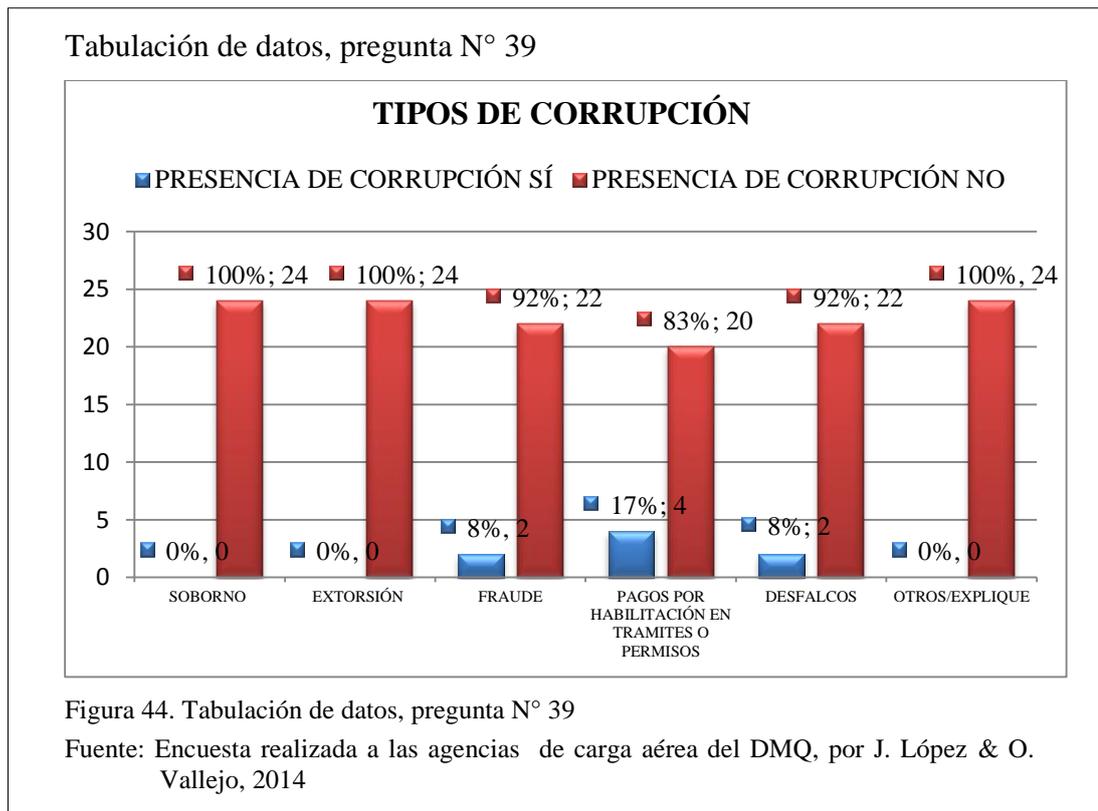


**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 75% de las agencias de carga aérea de Quito reportan todas las operaciones a las entidades de control incluso las habituales y tan solo el 25% de las empresas lo hace cuando superan un umbral establecido.

Esta pregunta permite confirmar que las agencias de carga toman las medidas necesarias para identificar transacciones inusuales e injustificadas para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que en su mayoría la totalidad de sus operaciones incluyendo las habituales son reportadas a las entidades de control, esto debido a que muchas tienen la política de avisar a antinarcóticos para su ayuda con cada uno de los embarques; así como el realizar inspecciones junto con personal de la aduana.

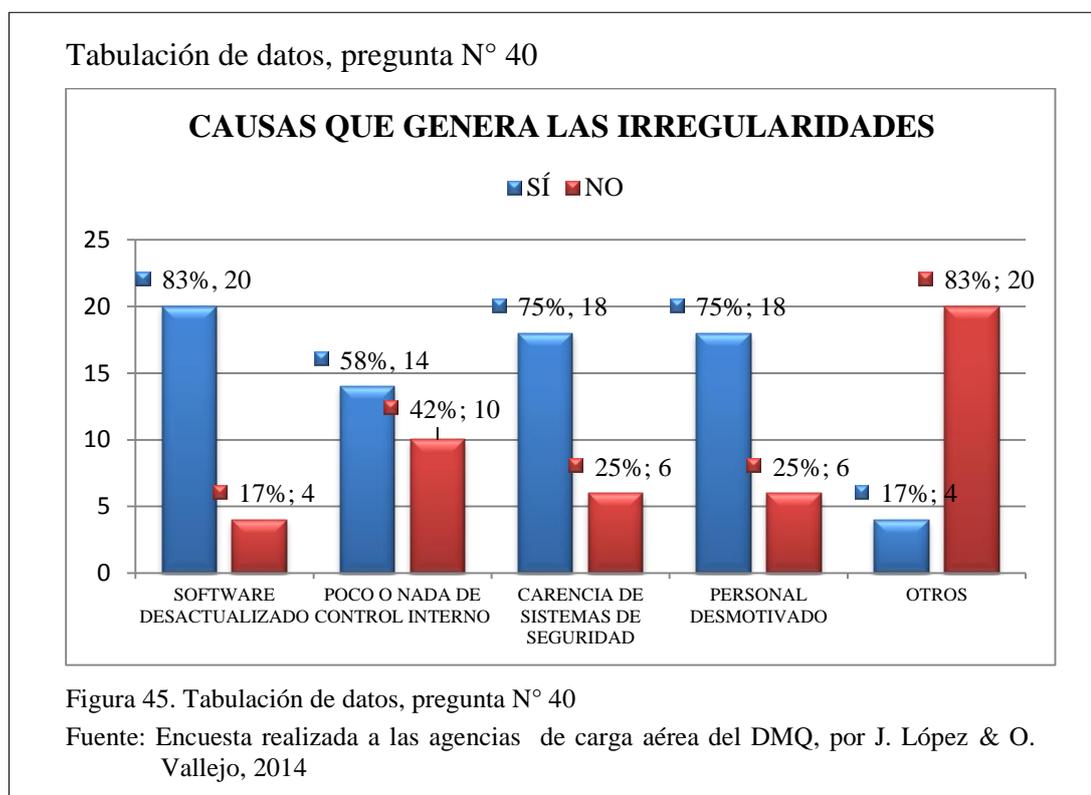
**39. Indique si alguno de estos tipos de corrupción se ha presentado en la empresa.**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 17% de las agencias de carga aérea de Quito han sido corrompidas por pagos para su ayuda en habilitación de trámites o permisos y el 8% ha sido víctimas de fraudes y desfalcos.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que durante los periodos fiscales 2012 y 2013 se presentaron casos de corrupción relacionados a desfalcos, fraudes y pagos indebidos a su personal para su ayuda con tramites y permisos. Aunque el sistema no pudo evitar estas violaciones, cabe indicar que el porcentaje que confirma la presencia de estos actos, manifestó que el sistema de control pudo identificar posibles culpables por las acciones cometidas.

**40. ¿Considera usted que alguna de las siguientes opciones podrían causar irregularidades dentro de su organización?**



**Interpretación:** El resultado de las encuestas determinó que el 83% de las empresas considera que dentro de sus organizaciones el software desactualizado podría dar pie algún tipo de irregularidad, seguida por un 75% por la carencia de sistemas de seguridad y personal des motivado y más de la mitad ve una posibilidad por el control interno que se mantiene.

**Connotación y análisis:** Como se puede observar las agencias de carga aérea confirmaron que tanto el software, el personal desmotivado, los sistemas de seguridad son una causal para el cometimiento de fraudes en su organización. Se nota como solo 58% piensa que debilidades en el control interno podrían acarrear actos de corrupción; por lo que debería evaluarse los sistemas establecidos.

## 4.2. Análisis consolidado de preguntas

Tabla 3.  
Aplicación de la auditoría forense.

<b>APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA FORENSE</b>				
<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>SI SE APLICAN</b>	<b>NO SE APLICAN</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
1. ¿Sabe usted que es auditoría forense y como se la utiliza para la prevención de fraudes y errores?	42%	58%		<b>X</b>
2. ¿La empresa aplicó auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013?	0%	100%		<b>X</b>
3. ¿Los departamentos de la organización han recibido capacitación sobre la aplicación auditoría forense?	0%	100%		<b>X</b>
4. ¿Considera que los fraudes y errores han disminuido con la aplicación de la auditoría forense?	0%	100%		<b>X</b>
5. ¿En su organización la aplicación de auditoría forense se la realiza en todos los niveles jerárquicos?	0%	100%		<b>X</b>
6. ¿Para la aplicación de auditoría forense se adquirió algún tipo de tecnología de la información?	0%	100%		<b>X</b>
7. La adopción de auditoría forense en su organización surge por recomendación (entidades de control/inversionistas/directivos/gerencias) y está orientada a las áreas (ingresos/costos-gastos/bienes de la empresa/operaciones)	0%	100%		<b>X</b>
<b>SUMAN</b>			<b>0</b>	<b>7</b>
<b>PORCENTAJE</b>			<b>0%</b>	<b>100%</b>

Notas: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

### Análisis

Las preguntas formuladas consultaban acerca de la aplicación de auditoría forense como mecanismo de prevención en los años a investigar y cuál fue su preparación para poder llevarla a cabo; sin embargo apenas un 58% de los encuestados indican haber escuchado sobre este tema y lo asocian con la técnica que se aplica una vez encontrado algún indicio de fraude, es decir su percepción sobre esta metodología está enfocada al tipo detectivo.

Se puede también observar que la adopción de esta técnica no está dentro de los planes a un corto plazo, puesto que no ha sido sugerida por ningún organismo de control o por parte de algún nivel de la organización; así como tampoco cuentan con tecnología

o asesoramiento especializado para llevar a cabo la implementación o aplicación de la auditoría forense como mecanismo de prevención de fraudes y errores, probablemente por la poca oferta que existe en nuestro país.

Tabla 4.  
Programas y controles antifraude

<b>PROGRAMAS Y CONTROLES ANTIFRAUDE</b>				
<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>SI SE APLICAN</b>	<b>NO SE APLICAN</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
8. ¿La empresa tiene establecido programas para evitar en el ciclo de adquisiciones y desembolsos alguno de los siguientes fraudes?(compañías fantasmas/facturación no existente de proveedores/compras personales con los fondos de la empresa/pago de sobrepagos /otros)	0%	100%		<b>X</b>
18. Dentro de la empresa se realiza alguno de los siguientes índices para su análisis: índice de crecimiento en ventas/índice de cuentas por cobrar/índice de gastos administrativos	72%	28%	<b>X</b>	
19. ¿Se han establecido controles para la evitar alteraciones relacionados con ventas y clientes? (acreditación de la cuenta de un cliente en otro/alteración de saldos /destrucción de registros/reconocimiento de pérdidas en cuentas ficticias/otros)	68%	32%	<b>X</b>	
21. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de ingresos? (análisis de tendencias en ventas/revisión de ajustes o alteraciones en libros/rotación de funciones y horarios en empleados/revisión selectiva de registros/otros)	48%	52%		<b>X</b>
23. ¿Se han implementado controles, sobre el ciclo de compras y desembolsos? (verificación de información sobre cuentas bancarias de proveedores/verificación de endosos de cheques/controles sobre selección de proveedores/revisión de documentos soportes relacionados a proveedores /requisiciones/otros)	47%	53%		<b>X</b>
24. ¿La empresa ha establecido programas para evitar manipulación en los siguientes temas relacionados con desembolsos-pagos? (adulteración manual/copias de firmas autorizadas/cheques certificados falsificados/cheques hurtados/contabilización de cheques como anulados/otros)	76%	24%	<b>X</b>	

25. ¿Se han implementado alguno de los siguientes controles sobre la cuenta bancos? (segregación de funciones entre tesorería y cobranzas/reconciliaciones de ctas. bancarias por personal independiente/confirmación de saldos por los bancos/depósitos inmediatos de los cobros/se giran cheques cruzados a partir de cierto valor/otros)	78%	22%	<b>X</b>	
27. ¿La empresa mantiene alguno de los siguientes controles, sobre el ciclo de inventarios, activos fijos y suministros? (se factura antes de despachar/se realizan conteos físicos de inventarios de forma sorpresiva y frecuente/se da seguimiento a los reclamos de clientes por faltantes/se concilian los auxiliares de inventarios con el mayor/se da seguimiento a las ventas anulados después de entrega)	40%	60%		<b>X</b>
28. ¿La empresa ha adoptado mecanismos que protejan la nómina de los siguientes eventos? (empleados fantasmas/falsificación de salarios u horas /comisiones/compensaciones/otros -explique-)	51%	49%	<b>X</b>	
30. ¿El departamento de talento humano informa sobre conductas sospechosas a las gerencias? (resistencia a salir de vacaciones/renuncia a ejercer otras funciones/colaboración inusual y no autorizadas/encontrarse habitualmente en distintos lugares al de sus funciones /estilo de vida fuera de sus ingresos)	82%	18%	<b>X</b>	
31. ¿El sistema informático que utiliza posee los siguientes controles para la prevención de fraudes? (realiza un análisis del riesgo/revisa al 100% las transacciones/tiene un monitoreo continuo/se puede extraer los datos fácilmente/compara los datos con los diferentes módulos)	92%	8%	<b>X</b>	
34. ¿El software utilizado tiene los aplicativos para realizar alguna de las siguientes tareas? (resume operaciones acumulados en periodos de tiempo/identifica transacciones que exceden un límite/identifica las transacciones fraccionadas /rastrea detalladamente una operación desde su inicio hasta su culminación/facilita la detección de operaciones inusuales/crea comparativos automáticos)	82%	18%	<b>X</b>	
35. ¿Dentro del proceso operativo del negocio se han adoptado programas para evitar algunos de los siguientes casos? (adulteración de documentos/hurto de bienes de clientes/hurto de bienes de la empresa/envió fraudulento de mercancía/adulteración de sellos /cambio de mercadería con similares)	92%	8%	<b>X</b>	

36. ¿Se han implementado los siguientes controles, sobre el proceso operativo? (se instalan circuitos cerrados de cámaras/se contrata seguridad privada para las bodegas/se realizan inspecciones previas a las de las entidades de control/se dejan pocas espacios sin vigilancia/se abren cajas para su inspección)	92%	8%	<b>X</b>	
38. ¿Cuándo las operaciones de la empresa son reportadas a las entidades de control? (SIEMPRE-CUANDO SUPERAN UN UMBRAL)	75%	25%	<b>X</b>	
<b>SUMAN</b>			<b>11</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>			<b>73%</b>	<b>27%</b>

Notas: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

## **Análisis**

La mayoría de las empresas cuenta con varios de los controles antifraudes presentados en esta encuesta, estos controles han sido desarrollados de manera parcial en ciertos ciclos y han sido diseñados en base a la auditoría tradicional. Aunque los conocimientos que se necesitan para establecer indicadores o controles antifraudes son diferentes a los que tradicionalmente se ocupan, las empresas han basado su confianza en su experiencia en el giro del negocio y apoyados por las técnicas de verificación escrita e informática esperan detectar y prevenir fraudes y errores.

Los mayores porcentajes en donde se aplican los controles antifraudes son los ciclos relacionados con bancos, procesos operativos y tecnología de la información; esto responde a que son las cuentas y procesos clásicos por donde las personas podrían organizarse para el cometimiento de un actos indebidos.

Llama la atención que el 100% de los consultados aseguran no contar con programas de prevención para los ciclos de adquisiciones, así como los pocos controles establecidos en el mismo. Otro de los ciclos poco prevenidos son los relacionados a ingresos ya que no se da seguimiento adecuado al reclamo de clientes o ventas y el análisis de tendencias es poco practicado. Por lo que se considera como débiles a estos ciclos transaccionales.

Tabla 5.  
Esquemas de alerta temprana de irregularidades

<b>ESQUEMAS DE ALERTA TEMPRANA DE IRREGULARIDADES</b>				
<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>SI SE APLICA</b>	<b>NO SE APLICA</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
9. ¿Su compañía posee un formulario para la aceptación de clientes mencionados en los siguientes casos? (clientes catalogados por el gafi como no cooperantes o paraísos fiscales/cuando exista duda de los clientes que actúan por cuenta propia o que no se tiene certeza si la realizan por cuenta ajena/cuando se realicen transacciones con clientes que no están físicamente presentes para su identificación/cuando se trate de transacciones con países que tengan debilidad en leyes o controles para combatir el lavado de activos)	0%	100%		<b>X</b>
10. ¿Se utilizan procesos que permitan identificar perfiles de clientes y segmentación de mercado de acuerdo con alguno de estos puntos? (montos frecuencia/origen y destino/ubicación geográfica/regiones de alto riesgo de lavado/clases de productos)	0%	100%		<b>X</b>
11. ¿La empresa ha establecido señales de alerta para el proceso de monitoreo de operaciones? (el monto de valor trasladado no corresponde a lo declarado/el transporte habitual de mercancía a diferentes personas con un mismo domicilio/se solicita envío de mercancías no relacionadas con el giro de negocio del cliente/otros)	0%	100%		<b>X</b>
14. ¿Existen políticas y procedimientos para el conocimiento del cliente y del mercado?	100%	0%	<b>X</b>	
15. ¿Se han implementado políticas y procedimientos respecto a los colaboradores internos y externos, que se encuentran directamente vinculados al negocio de la compañía?	100%	0%	<b>X</b>	
17. ¿Se ha realizado una comunicación de alguna de las siguientes políticas dentro de la organización? (comunicar los valores éticos/comunicar las sanciones/implementación de denuncias anónimas/otras)	52%	48%	<b>X</b>	
26. ¿La empresa ha adoptado medidas que eviten la malversación en activos fijos o inventarios? (hurto /recepciones falsas/envíos fraudulentos de mercadería/falsas órdenes de compra/manipulación en la cuenta por cobrar/inventarios físicos falsos/otros-explique-)	78%	22%	<b>X</b>	
29. ¿La empresa mantiene un sistema que incorpore formularios y documentación para la contratación de colaboradores? (direcciones, correos y teléfonos/copia de	100%	0%	<b>X</b>	

cedula y papeleta de votación /original del récord policial/referencias laborales y personales/declaración juramentada de no haber sido enjuiciado y condenado por actividades ilícitas/declaración de la situación financiera)			
<b>SUMAN</b>		<b>5</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>62%</b>	<b>38%</b>

Notas: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

### **Análisis**

En este cuadro se puede observar que las agencias de carga aérea no han creado sistemas de alerta temprano para aceptación de clientes o mercado en el que esperar operar, una sugerencia de la Dirección Nacional de Prevención de Lavado de Activos por lo que los hace susceptible en este tema.

Se observa que las medidas de prevención de esquemas fraudulentos han sido mayormente adoptadas con los temas relacionados a la nómina (reclutamiento de personal), la malversación de activos fijos y medianamente en información básica de datos para clientes. Cabe recalcar que los encuestados mencionan que a pesar de existir estas políticas no han sido muy difundidas dentro de la organización.

Tabla 6.  
Sistemas de administración de denuncias

SISTEMAS DE ADMINISTRACION DE DENUNCIAS				
PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	SI SE APLICA	NO SE APLICA	FORTALEZA	DEBILIDAD
12. ¿Existe algún tipo de protocolo en caso de encontrar indicios de fraude el alguna de las siguientes áreas? (finanzas/adquisiciones/tecnología de la información/desarrollo humano/otros)	58%	42%	X	
13. ¿En caso de existir una denuncia formal o informal de fraude, la organización planifica el desarrollo de una estrategia global para la aplicación de una auditoría?	75%	25%	X	
16. ¿Qué método considera que tiene mayor eficacia para la prevención de fraudes? por favor califique del 1 al 5.(control interno/auditorías internas/capacitación/seguridad en los puestos de trabajo/otras)	CONTRO L INTERN O Y AUDITO RIAS		X	
20. ¿Considera que para el departamento de ventas alguno de los siguientes motivos seria influencia para un fraude? (existe baja o nula supervisión/no se realizan reportes periódicos/manipulación en descuentos/débitos en otros clientes/por cuentas atrasadas o consideradas incobrables)	23%	77%		X
22. ¿Cuáles de estos mecanismos fraudulentos considera usted que podrían presentarse dentro del ciclo de compras y desembolsos en la empresa? (auto aprobaciones/falsificación de documentos/falsas requisiciones u órdenes de compra/proveedores cómplices/confabulaciones/otros)	32%	68%	X	
32. ¿Considera que los sistemas tecnológicos de la empresa toma las medidas necesarias para evitar alguno de los siguientes casos? (piratería informática/reproducción de programas informáticos/sabotajes/difusión de virus, gusanos, phishing, etc./accesos no autorizados)	98%	2%	X	
33. ¿Indique si ha existido algún tipo de violación de las seguridades de su sistema informático en los siguientes departamentos? (contabilidad/tesorería/compras/desarrollo humano/bodega)	0%	100%	X	
37. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional	92%	8%	X	

que asegura los sistemas de prevención de fraudes y errores?				
39. Indique si alguno de estos tipos de corrupción se ha presentado en la empresa. (soborno /extorsión /fraude/pagos por habilitación en tramites o permisos/desfalcos/otros-explique-)	6%	94%	X	
40. ¿Considera usted que alguna de las siguientes opciones podrían causar irregularidades dentro de su organización? (software desactualizado/carencia de sistemas de seguridad/personal desmotivado/otros)	62%	38%		X
SUMAN			8	2
PORCENTAJE			90%	10%

Notas: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

### **Análisis**

Con las preguntas que se presentan se puede observar como la mayoría de las empresas encuestadas si han generado procesos para el manejo en el caso de tener indicios de fraude, la apertura a los empleados para presentar denuncias sin ser por esto señalados por sus compañeros ayuda a transparentar las actividades en la organización.

Adicional se puede mencionar que la percepción que se tiene sobre el sistema de control actual es bastante bueno y tal vez por esto no se han visto en la necesidad de investigar sobre nuevas metodologías, a pesar de que son conscientes, que poseen debilidades en el tema de proveedores y que la tecnología es un tema en el que se debe estar constantemente actualizado parecen considerarlo razonable el que en un 6% de las encuestadas ya se hayan presentados actos de corrupción.

## CAPITULO 5

### INFORME

#### 5.1. Comprobación de la hipótesis planteada, conclusiones y recomendaciones

Para responder si la hipótesis es verdadera se utilizó el test conocido como estadístico Ji cuadrada, en donde se analiza la asociación entre dos variables y si existe alguna relación entre ellas. La hipótesis nula de este test significa que las variables son independientes, mientras que la hipótesis alternativa es aquella donde las variables no son independientes.

$H_0$  = Hipótesis nula

$H_1$  = Hipótesis alternativa

La fórmula que se aplica es:

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

“El numerador de cada término de la fórmula para  $X^2$  es el cuadrado de la diferencia entre los valores de las frecuencias observada y esperada. Cuando más cercanos entre sí sean estos valores, será más pequeño el valor de  $(O-E)^2$ ; cuando más lejanos entre sí, será mayor el valor de  $(O-E)^2$ .” (Kuby, 2008, pág. 621)

O = es el número observado de entrada y

E = es el número esperado en la entrada

Estos conceptos sugieren que los valores pequeños arrojados por el Ji-cuadrada indican acuerdo entre las dos frecuencias; mientras que si los valores son altos hacen referencia a desacuerdo.

En la investigación, la muestra fue establecida en 24 agencias de carga aérea del Distrito Metropolitano de Quito, en donde se ha establecido un porcentaje de error del 5% que daría una confiabilidad del 95%.

Entonces en aplicación a la metodología expuesta se tiene:

## Paso 1 Enunciado de las hipótesis

- **Nula (H<sub>0</sub>)** En las agencias de carga aérea la aplicación de la auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013, no tienen relación con (es de uso independiente) la prevención de fraudes y errores.
- **Alternativa (H<sub>1</sub>)** En las agencias de carga aérea la aplicación de la auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013, tienen relación con (no es de uso independiente) la prevención de fraudes y errores.

## Paso 2 Suposiciones, estadística de prueba y nivel de significancia

Se establece la pregunta número 2 en donde se menciona si se aplicó auditoría forense como mecanismo de prevención de fraudes y errores en los años 2012 y 2013; con esto se puede realizar la tabla de contingencia que se presenta a continuación:

Tabla 7.

Tabla de contingencia y frecuencias esperadas.

VALORES OBSERVADOS			VALORES ESPERADOS		
APLICACIÓN DE AUDITORÍA FORENSE			APLICACIÓN DE AUDITORÍA FORENSE		
PREVENCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES	SÍ	NO	PREVENCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES	SÍ	NO
2012	0	24	2012	0	24
2013	0	24	2013	0	24

Notas: Encuesta realizada a las agencias de carga aérea del DMQ, por J. López & O. Vallejo, 2014

Los valores esperados resultan de la suma de las filas y columnas y suma total de la tabla de observaciones y que en aplicación a la fórmula se expone lo anterior.

### **Paso 3 Información muestral, estadística calculada de prueba**

Para obtener el valor del chi-cuadrado calculado se aplica la fórmula:

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

Que para el caso de los datos, en absoluto reemplazo, ante un no como respuesta por el 100% de los encuestados el resultados que se obtiene es entonces 0.

Para el cálculo de los grados de libertad se realiza:

$$Gl = (\text{cantidad de filas} - 1) (\text{cantidad de columnas} - 1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = 1$$

### **Paso 4 Distribución de probabilidad**

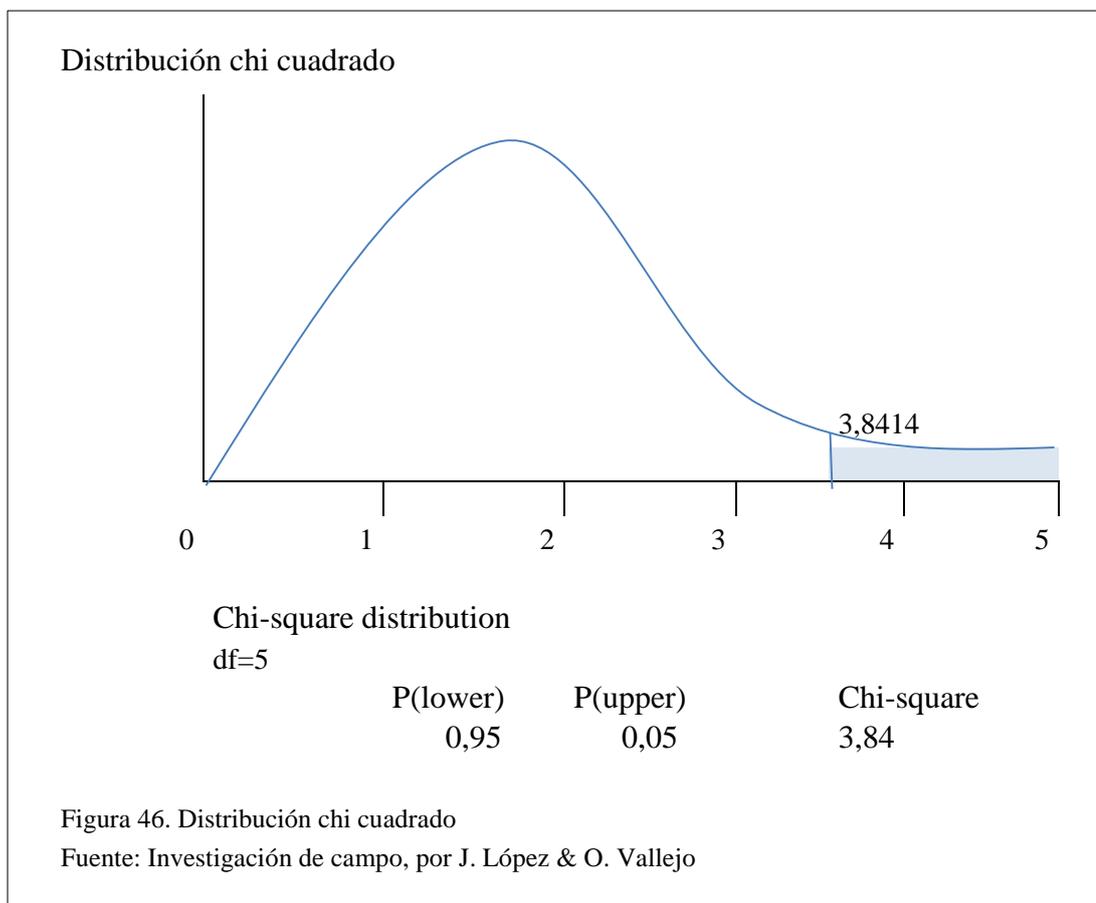
Para este paso se utilizó el nivel de significancia que como se menciona al inicio de este capítulo sería 5% y se reemplaza:

$$p = 1 - \text{nivel de significancia}$$

$$p = 1 - 0.05$$

$$p = 0.95$$

Luego se revisa la tabla de distribución  $\chi^2$  y se encuentra, que el valor es 3.8414.



### Paso 5 Decisión, conclusión

Se procede a comparar la respuesta que fue 0, con la respuesta de la tabla que es 3.8414 y siendo que la respuesta es menor, entonces se acepta la hipótesis nula que dice:

**(H<sub>0</sub>)** En las agencias de carga aérea la aplicación de la auditoría forense para los ejercicios fiscales 2012 y 2013, no tienen relación con (es de uso independiente) la prevención de fraudes y errores.

## CONCLUSIONES

- La investigación indica que de las agencias de carga aérea consultadas de la ciudad de Quito, ninguna ha utilizado a la auditoría forense como mecanismo de prevención de fraudes y errores para los periodos fiscales 2012 y 2013; en su mayoría debido a que tan solo el 50% de los consultados ha escuchado de la metodología.
- Se establece que los colaboradores que indicaron conocer sobre la auditoría forense, solo han escuchado de la metodología desde un punto de vista detectivo y a su consideración la parte preventiva con esta técnica solo aplica como disuasión a los empleados por la aplicación o seguimiento de un caso de fraude encontrado y rastreado.
- Con la formulación de las preguntas de la 3 a la 11 se puede determinar que los colaboradores nunca han recibido capacitación acerca del tema por parte de sus organizaciones y no han tenido ninguna recomendación de su adopción por parte de ningún organismo de control o nivel jerárquico de la empresa.
- Al investigar sobre los protocolos en general que se aplican al tener indicios de fraude o error en las empresas, éstas indican en su mayoría que sí se han creado políticas y procedimientos para ser puesta en marcha y han sido comunicadas a los colaboradores; entre uno de sus procedimientos están la auditoría y como herramienta de prevención se califica al control interno como la más efectiva. Sin embargo la aplicación de una auditoría forense dista de la financiera para el caso detectivo y en lo preventivo los controles bajo la metodología investigada hace referencia a controles antifraudes, los cual difícilmente serán bien aplicados sin un conocimiento adecuado de esta técnica. Además cabe mencionar que contrastando las preguntas se puede establecer que aunque tienen políticas como en el caso de clientes estas son solo informativas ya que confirmaron no realizar un análisis de la segmentación del mercado donde se espera operar o similares que estarían más atadas a prevenir el lavado de activos.
- En el ciclo de ingresos se puede observar que con las respuestas obtenidas de las preguntas 18 a la 21 en su mayoría si se aplican controles antifraudes que

les permitiría detectar malversación en ventas, pero consideran que las cuentas atrasadas es un punto débil y susceptible al cometimiento de fraude; se puede también observar la manifiesta confianza en sus colaboradores de los departamentos de ventas y cobranzas lo que ha influenciado en no tener muchas rotaciones en funciones.

- En el ciclo de compras y desembolsos se puede observar que con las respuestas obtenidas de las preguntas 22 a la 27 en su mayoría consideran que es poco factible que se creen mecanismos de fraude a excepción de una colaboración de proveedores cómplices, aunque en este tema no se apliquen más de la mitad de los controles antifraudes de proveedores que se consultó. Por otra parte los controles en su mayoría para lo referente a desembolsos si han sido tomadas e implementadas seguramente por la importancia o lo delicado que es el tema de efectivo, por lo que se puede establecer que para el departamento de tesorería se han adoptado mecanismos diseñados para evitar algún tipo de fraude.
- Para el tema relacionado con nómina las respuestas obtenidas en las preguntas 28 la 30 permiten establecer que para el ingreso de los nuevos colaboradores, todas las agencias de carga aérea solicitan declaraciones sobre sus situaciones financieras y demás documentos de identidad, pero al consultar sobre los controles de comportamientos o seguimiento al estilo de vida de los empleados poco se alejan de la media por lo que no se considera efectiva la detección de conductas sospechosas.
- Las preguntas 31 a la 34 permiten identificar que la mayoría de agencias de carga aérea han tomado las medidas necesarias para poder evitar fraudes tecnológicos y su sistema contable brinda gran ayuda para el análisis de irregularidades en los periodos.
- Las últimas preguntas del cuestionario apuntaban a tener una visión de cómo los colaboradores percibían el nivel de eficacia de su sistema de control interno y supieron informar que en los ejercicios analizados en un bajo porcentaje si se han presentado fraudes y que su principal debilidad está en el avance de la tecnología; aunque confían en el sistema implementado actualmente saben que este debe estar en una continua evaluación y mejora. También se obtiene que

para la parte operativa las agencias han implementado varios controles de seguridad adicionales a los requeridos o sugeridos por las entidades de control.

- Una vez revisados los puntos a investigar se puede concluir que la aplicación de controles antifraudes y sistemas de prevención de irregularidades en los procesos de los ciclos transaccionales están solo aplicadas en áreas consideradas como importantes y han sido implementadas por ser de características tradicionales en la auditoría. Esta confirmación de la aplicación, es poco superior a la media, debido a que muchas de las agencias de carga no cuentan con grandes movimientos operacionales, lo que les lleva a contratar en la parte financiera a personal de manera parcial y para el caso de evaluaciones de sistemas en el control interno esta participación es nula.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la administración de las agencias de carga aérea en la ciudad de Quito, fortalecer sus políticas corporativas tales como la aplicación de auditorías que permitan mitigar el riesgo conjuntamente con un control interno efectivo y desarrollar manuales e informativos que fomenten a los empleados a vincularse con los valores éticos propios de las empresas.
- Revisar que los programas de compensaciones no sean pobres y que se mantienen lineamientos claros tanto de autoridad como de responsabilidad, para que los empleados tengan las reglas claras a aplicarse en caso de encontrar actos de corrupción. Adicional la comunicación de estas medidas debe fomentar la creación de escenarios para que los empleados, clientes y proveedores puedan realizar denuncias sobre prácticas deshonestas.
- Las empresas deben diseñar los mecanismo adecuados para identificar a posibles perpetradores y cómplices, a través del establecimiento de indicadores de hábitos y costumbres en sus empleados; se debe estar en una constante evaluación de los perfiles que mantienen los colaboradores ya que patrones como riqueza injustificada, problemas con el alcohol, el juego o las drogas son algunos indicativos a tener presente.
- Los fraudes tecnológicos son de alto impacto y al estar en una constante evolución es lógico sugerir que de la misma manera se sigan optimizando los controles en las redes para protegerla de ataques informáticos. El manejar un sistema contable que cuente con la mejor capacidad analítica de software en el mercado podría garantizar la integridad de los datos, optimizar el tiempo de revisiones y realizar pruebas por áreas.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Asamblea Nacional del Ecuador. (19 de mayo de 2011). OF.452, REG. - Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera paera el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.
- ASEACI. (2014). *Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional*. Obtenido de [http://www.aseaci.com.ec/site/html/pagina.php?p\\_id=2&s\\_id=1](http://www.aseaci.com.ec/site/html/pagina.php?p_id=2&s_id=1)
- Badillo, J. (05 de 2008). *Auditoria Forense-una visión*. Obtenido de [https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/Auditoria\\_Forense\\_Una\\_Misi%C3%B3n\\_JBadillo\\_Mayo08%2814023%29.pdf](https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/Auditoria_Forense_Una_Misi%C3%B3n_JBadillo_Mayo08%2814023%29.pdf)
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Leticia Gaona Figueroa.
- Cano, M., & Castro, R. M. (2013). *Prevención e investigación de la corrupción financiera*. Quito: Gráficas Rengifo.
- COSO. (2014). *COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION*. Obtenido de [http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf)
- Dávalos, N. (2010). *Fundamentos y Práctica de Auditoría Forense*. Quito: Talleres de la Cep.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Kuby, R. J. (2008). *Estadística Elemental: Lo Esencial*. Mexico DF: Cengage Learning editores S.A.
- Maldonado, M. (2003). *Contaduría del Colegio de Contadores del Guayas. Contaduría*.

Mantilla, S. A. (2009). *Auditoría del Control Interno 2da edición*. Bogotá: Ediciones ECOE.

NAC-DGR2006-0725, S. R. (18 de 10 de 2006). *NORMAS RELATIVAS AL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA*.

NNUU. (23 de Julio de 2003). *Naciones Unidas-Centro de Información*. Obtenido de <http://www.cinu.org.mx/onu/estructura/organismos/oaci.htm>

SENAE-DGN-2013-0161-RE, R. N. (2013). *Manual Específico para la Distribución de Carga Aérea de Importación*. Quito, Ecuador: Versión 1.

SENAE-DGN-2013-0472-RE, R. N. (28 de Noviembre de 2013). *Reglamento para regímenes de excepción "Tráfico Postal Inttternacional" y "Mensajería Acelerada o Courier"*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

SIC. (2014). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/portal/>

The Institute of Internal Auditors. (2004). *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*. Obtenido de [http://www.ain.gub.uy/sector\\_publico/niepai.pdf](http://www.ain.gub.uy/sector_publico/niepai.pdf)