



FACTORES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERACIONAL DE FRAUDE DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO MARACAIBO

Recibido: septiembre 2012. **Aceptado:** octubre 2012.

González, Lubí Enrique

Universidad del Zulia y Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela
lubi_gonzalez@hotmail.com

Petit, Arianna Elena

Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín y Gobernación del estado Zulia, Venezuela
ariannapetit@gmail.com

Mejia, Norberto José

Banco Occidental de Descuento, Venezuela.
norberto.mejia1962@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad analizar los factores que inciden en el riesgo operacional de fraude de la banca universal del municipio Maracaibo. Sustentada en los postulados teóricos Bello (2009), Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008), Estupiñán (2006), entre otros. La investigación se catalogó como descriptiva bajo un diseño no experimental transeccional y de campo. La población objeto de estudio estuvo compuesta por un total de unidades informantes de veinticinco (25) sujetos pertenecientes a los gerentes de las principales instituciones financieras de la banca universal. Se aplicó un muestreo intencional tomando los seis primeros bancos según. La técnica empleada de observación fue mediante encuesta a través de un cuestionario contentivo de doce (12) ítems con la escala Likert tipo frecuencia. La validez fue obtenida por parte de cinco (5) expertos. Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach dando como resultado 0,82 indicando una alta confiabilidad para su aplicación. Para la construcción de las tablas de respuestas se usó la frecuencia descriptiva tales como absolutas y relativas, además para el análisis se utilizó un baremo. Como conclusión, las instituciones financieras de la banca universal del municipio Maracaibo, enfrentan un riesgo operacional de fraude, con un mediano nivel, frente a los factores que inciden en el mismo, aun cuando aplican acciones para combatirlo.

Palabras claves: Riesgos operacional, Fraude, Banca universal.

FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL RISK OF FRAUD OF UNIVERSAL BANKING, CITY OF MARACAIBO

ABSTRACT

This research is to analyze the factors that affect the risk of fraud operational universal banking in Maracaibo. Supported by the theoretical Bello (2009), Espiñeira, Sheldon and Associates (2008), Estupiñán (2006), among others. The research is descriptive classified as a non-experimental transactional and field. The study population as consisted in twenty-



five (25) reporting units, subjects from managers of major financial institutions of universal banking. Purposive sampling was applied taking the top six banks, according to the technique of observation was by survey through a questionnaire consisting of twelve (12) items scale Likert type frequency. The validity was obtained by five (5) experts. For the calculation of reliability was used Cronbach's alpha 0.82 resulting indicating high reliability for application. For the construction of the tables used frequency responses descriptive such as absolute and relative, in addition to the analysis used a scale. In conclusion, financial institutions of universal banking, in Maracaibo, face operational risk of fraud, with a medium level, compared to the factors that influence it, when applied to actions to combat it.

Keywords: Operational risk, Fraud, Universal banking.

1. INTRODUCCIÓN

Por los cambios tecnológicos de la llamada globalización de la economía, las organizaciones han venido evolucionando rápidamente, y con ello los riesgos y los controles han tenido que modificarse, el sistema de información apoyado fundamentalmente en las comunicaciones de internet y en general rodeado de un ámbito totalmente computarizado.

Cano (2005), citado por Estupiñán (2006) señala que la evolución del sector bancario en el caso del sector bancario privado, muchos de los problemas se deben a una falta del control riguroso, por parte de la administración de los bancos o una mala gestión. En Venezuela, la Banca Universal durante los últimos años ha buscado estar a la vanguardia del mercado financiero para lograr ofrecer productos y servicios de acuerdo con las exigencias del entorno, debido a esta situación se ha presentado una alta vulnerabilidad al riesgo de fraudes financieros en la Banca Universal, entendiéndose como fraude según Estupiñán (2006).

El despojo mediante engaño, ya sea a una persona natural o jurídica, dentro de las menciones que se relacionan con los llamados delitos de cuello blanco referidos a las defraudaciones que se han hecho a los entes corporativos, dividiéndose en adueñarse de fondos y la declaración falsa de la situación financiera de la empresa.

En Venezuela, la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (Sudeban), según refleja el informe anual del 2009 (Sudeban, 2009): recibió 24.940 denuncias, en un periodo del 01/12/2009 al 31/12/2009, de las cuales 44,3% fueron causadas por débito no reconocido por tarjetas de débitos', lo que se considera como fraude bancario, o clonación, cancelando un monto (bolívares fuertes) de 41.810.870,00. Además, se atendieron vía telefónica otras 42.194 a través del centro de atención telefónica.

Por consiguiente, el problema de los riesgos bancarios es fundamental dado que un mal manejo de los mismos pone en peligro la estabilidad de una institución y en consecuencia también el sistema en general, es por eso que en las actividades comerciales que realicen las instituciones financieras y sus empleados deben de aplicar



medidas que permitan verificar la calidad de los procedimientos de evaluación del riesgo y regirse por la disposiciones existentes que regulan el control y la prevención de fraudes.

En tal sentido, la legislación venezolana no contempla un capítulo específico para regular los riesgos bancarios, sin embargo los mismos constituyen una preocupación fundamental para el legislador que se observa en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2009), ahora bien, entre los preceptos que regulan la Banca Universal venezolana en materia de ilícitos de índole financieros o delito económico se debe de considerar las disposiciones de la Resolución Nro. 333/97 que deroga la Resolución 204/93 emanada de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Por otro lado, a finales del 2006 entró en vigor un acuerdo del Comité de Supervisión Bancaria Basilea II, que sustituirá al emitido en 1988, conocido como Concordato de Basilea I. Estos acuerdos se refieren al capital mínimo que debe tener una institución financiera para cubrir su vulnerabilidad frente a los principales tipos de riesgos al que están expuestos los bancos, en especial al riesgo operativo, el cual está asociado a la posibilidad de error humano, fallas tecnológicas, fraudes, entre otros.

De acuerdo a lo antes expuesto, el riesgo de fraude supone un quebrantamiento de los supuestos del modelo de evaluación de riesgo operacional, ante el incremento en el riesgo al que se enfrenta la Banca Universal en el país en relación con sus actividades, es necesario motivar a los bancos que presten una atención creciente a la administración o gestión del riesgo.

Según Cano (2005), citado por Estupiñán (2006) es importante anotar que la mayoría de las veces, cuando un banco está en problemas, sus directivos toman mayores riesgo para tratar de solucionarlos, sin detenerse a pensar que probablemente lo que conseguirán es aumentar el problema.

En tal razón, las circunstancias anteriores pueden llevar a la Banca Universal a insolvencias bancarias, grandes pérdidas económicas, la pérdida de confianza general y un gran impacto económico al país, es por ello que los bancos deben desarrollar óptimos mecanismos que le permitan la revisión de la gestión de riesgo de fraudes.

En tal sentido, Bello (2009) define el riesgo operacional como la posibilidad de que la institución bancaria sufra pérdidas directas o indirectas, como resultado de procesos internos inadecuados y de fenómenos externos que inciden sobre los sistemas operativos internos de la institución bancaria.

En todo caso el riesgo al que se exponen las instituciones financieras que forman parte de la Banca Universal venezolana, puede ser manejado con un adecuado control sobre las operaciones financieras logrando evitar las desviaciones o factores que puedan originar fraudes, se tiene pues que la implementación de medidas preventivas y mecanismos de control constituyen herramientas eficientes para garantizar la integridad de las operaciones de las instituciones financieras y de los individuos que trabajan en ella. En este sentido, el propósito del presente artículo es analizar los factores que inciden en



el riesgo operacional de fraude de la banca universal del municipio Maracaibo.

A partir de lo antes expuesto, la investigación se estructura de la siguiente manera: la primera parte, denominada fundamentación teórica, en la cual se exponen los principales basamentos teóricos sobre las variables en estudio. Seguidamente, se describe la metodología empleada, sección en la cual se indica: el tipo y diseño de la investigación, población objeto de estudio, técnica de recolección de datos, validez, confiabilidad del instrumento y plan de análisis de los datos. Se procede a realizar tanto el análisis como la discusión de resultados; sobre los cuales se presenta la cuarta fase del estudio comprendida por las conclusiones o consideraciones finales. Por último, se muestran las referencias bibliográficas.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

Todo estudio sistemático requiere el desarrollo de una plataforma teórica para sustentar sus planteamientos. Es por ello que se hace una revisión de diferentes autores que permiten asumir posiciones en cuanto al riesgo operacional de fraude y sus implicaciones frente al sector bancario en el municipio Maracaibo.

2.1. RIESGO OPERACIONAL

Para Sans y Rahnema (2004) definen al riesgo operacional como el riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procedimientos internos de la gente, y de sistemas o de acontecimientos externos.

Según Ortiz (2005, p. 301) “los riesgos operativos incorporan situaciones externas no controladas por empresas y condiciones internas susceptibles de administrar por parte del equipo directivo que pueden causar serios traumatismos comerciales y financieros”, si no reciben acciones correctivas oportunas que conducen a alcanzar el empleo en la capacidad instalada. Al respecto, Bello (2009, p. 333) encontró lo siguiente:

“El riesgo operacional que conllevan a pérdidas, se refiere a la posibilidad de que la institución bancaria sufra pérdidas directas o indirectas, como resultados de procesos internos inadecuados, sistemas computarizados desactualizados, o fallas en los mismos, fallas humanas voluntarias o involuntarias, controles internos deficientes, lo que se traduce en que la gerencia no puede ejercer ninguna rigurosa supervisión de los empleados a cargo de las operaciones, y finalmente fenómenos externos que inciden sobre los sistemas operativos internos de las instituciones bancarias”.

Se evidencia que las definiciones a nivel gerencial y enfocado a nivel de instituciones financieras no distan mucho del objetivo o elemento principal el cual se puede traducir daños por eventos no controlados a cualquier nivel.

2.2. TIPOS DE RIESGOS OPERATIVOS

Para Bello (2009) los tipos más comunes de riesgo operativos son los siguientes:



1. Fraude de empleados: puede ser directo, mediante sustracción de fondos, títulos valores u otros activos propiedad de la institución, o indirectos mediante la aprobación de fondos o títulos valores pertenecientes al cliente, quienes pudieran ejercer acciones legales contra el banco.

2. Fraude externo: asaltos a oficinas bancarias y otros tipos de delitos, que se traduzca en pérdidas para la institución.

3. Sistemas computarizados desactualizados: lo señalado puede traducirse en fallas sistemáticas en los servicios prestados a los clientes, lo que pudiera causar cierre de cuentas importante y pérdidas de fuentes de negocios.

4. Procedimientos internos inadecuados: estos pudieran causar retrasos injustificables en los servicios prestados a la clientela, lo que también pudiera traducirse en cierre de cuentas y pérdidas de negocios.

5. Sistemas contables desactualizados: ello podría traducirse en registros indebidos de las operaciones e incapacidad del banco para suministrar puntualmente la información requerida por los organismos públicos supervisores.

6. Fallas en la programación de las necesidades de efectivo de las agencias del banco, lo que genera problemas con la clientela.

Por otro lado, el acuerdo de Comité de Supervisión Bancaria de Basilea II (2006), definió al riesgo operativo como el riesgo a las pérdidas producidas por procesos internos deficientes o inadecuados, por fallas humanas o tecnológicas o por acontecimientos (fraudes) externos. Este tipo de riesgo, si bien es muy esporádico, ha ocasionado pérdidas cuantiosas para determinadas instituciones.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea II (2006) consideró siete (7) tipos distintos de pérdidas operativas: fraude interno, fraude externo, practicas internas inadecuadas, practicas de los clientes, daños a los activos físicos, fallas en los sistemas, y por último, en la administración de los procesos bancarios.

Asimismo, para SUDEBAN (2006), el riesgo operacional es la probabilidad de daños potenciales y pérdidas motivados a las formas de organización y a la estructura de sus procesos de gestión, debilidades en los controles internos, errores en los procesamientos de operaciones, fallas de seguridad e inexistencia o desactualización en sus planes de contingencia del negocio.

Se puede afirmar que los riesgos siempre estarán presentes en todas las actividades que se realizan, a título personal u organizacional, a mayor sea la inversión mayor será el riesgo, a nivel empresarial, uno de los riesgos más representativo es el operacional, ya que dicha área, es la encargada de girar instrucciones sobre los pasos a seguir para el proceso de las transacciones diarias que realizan las diferentes instituciones financieras.



2.3. FACTORES QUE INCIDEN EN EL RIESGO OPERATIVO DE FRAUDES

Según Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008) los factores que aumentan el riesgo de fraudes son los siguientes:

(a) Acceso a transacciones o privilegios sensitivos: en la cual un usuario puede tener acceso a transacciones que no le corresponden, según sus funciones. Por ejemplo, un usuario del departamento de ventas con acceso a visualizar, incluir o modificar información administrada por el departamento de nómina, tales como: sueldos, horas extras, beneficios laborales, entre otros.

(b) Segregación de funciones: en la cual un usuario pudiera tener acceso a transacciones, que en combinación con las que le corresponden, pudiera desencadenar acciones no autorizadas o fraudulentas. Por ejemplo: pedidos, despachos, facturación, registro y conciliación de las cuentas por cobrar por montos que no corresponden con los despachos realizados a los clientes.

(c) Administración de usuarios y claves de acceso: en la cual un usuario pudiera tener acceso a sistemas o recursos del ambiente que no le corresponden, incrementando el riesgo de pérdida de confidencialidad e integridad de la información que allí reside. Por ejemplo la utilización de claves de usuario de fácil deducción, claves de usuario sin fecha de vencimiento, usuarios genéricos o en desuso, facilitan el acceso de intrusos a las aplicaciones, sistemas de información.

(d) Transacciones de incorrecto procesamiento: las transacciones que no han sido ingresadas u originadas por el sistema y son registradas en forma incompleta, inexactas o registradas en el periodo contable incorrecto.

(e) Si el formato de los datos es incorrecto o no se ha verificado su consistencia con la estructura de los datos existentes, es posible que los registros contables sean actualizados en forma incorrecta o incompleta.

Al respecto, Ortiz (2005) plantea que cada organización encara riesgos concretos propios de la actividad económica desarrollada, de los mercados que atiende, de la naturaleza de los activos y pasivos, de sus políticas de financiamiento e inversión, del sectores competitivo donde participa, de su grado de modernización, de su imagen ante los sectores a quienes sirve, de su situación financiera, es claro que estos elementos tienen una incidencia en los diferentes factores de riesgo existentes.

Por lo cual se puede decir que existen factores de riesgo de fraude unos factores son las determinantes que otros y depende del tipo de organización y de sus características propias y las del sector.

2.3.1. ANÁLISIS FINANCIERO

El autor Van (2005) afirma que el propósito fundamental del análisis financiero es proporcionar información, elementos indicativos y respuestas específicas, no constituyen



un proceso automático o estandarizado y muchas veces su contribución está en una parte de la información procesada, para hacer las preguntas relevantes y guiar la recolección de información adicional necesaria, más que para obtener respuestas definitivas.

De esta forma, según Wheelen y otros (2007) el análisis financiero típico de una empresa debe incluir un estudio de los estados operativos, más o menos de cinco años donde se incluya un análisis de las tendencias de ventas, beneficios, ganancias por acción, razón de deuda capital, rendimiento sobre la inversión, más un estudio de índices que compare la empresa bajo estudio con los estándares de la industria.

En este orden de ideas, plantea Corona (2005) que la finalidad de el análisis financiero es la de describir y explicar las características principales del rendimiento y la situación financiera de la entidad, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrenta. Siendo así la definición presentada por Corona (2005) muestra la conceptualización del análisis financiero de forma específica, clara y concisa presentando sus principales características por lo que se considera más adecuada para el presente estudio.

2.3.2. SISTEMA DE VIGILANCIA

Según Serra y Bugueño (2004) la vigilancia es una secuencia planificada de observaciones y medidas para demostrar que los sistemas se encuentran bajo control. De este modo el sistema de vigilancia según el autor antes indicado...“se encarga de que las acciones formativas se estén llevando a cabo, conforme a la planificación efectuada”. (p. 84).

Siendo así, Elizondo (2006) se refiere al sistema de vigilancia como la demanda de información que exprese su cuantía, la comparación entre lo planteado y lo realizado, que requieren conocer mediante información los logros planteados. De este modo la definición aportada por Serra y Bugueño (2004) se considera la más pertinente para la investigación, ya que se refiere al sistema de vigilancia partiendo de observaciones y medidas que puedan servir como herramienta para evaluar el control.

2.3.3. AUDITORÍA

Según Téllez (2004) la auditoría financiera pretende comprobar la veracidad de las cifras que proporciona la empresa en sus estados financieros, para sí poder emitir una opinión respecto de esas cifras y analizar lo que ha sucedido, para que no se incurra en nuevos errores.

Siendo así, Riveira y otros (2006) plantean que la auditoría es un instrumento de gestión el cual persigue la imagen fiel del sistema de prevención, valorando su eficiencia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimiento de la normativa vigente para permitir la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora.

En todo caso la definición propuesta por Riveira y otros (2006) se considera la más pertinente para la investigación, ya que se plantea de forma clara la descripción del concepto de auditoría contribuyendo al desarrollo de uno de los indicadores que



componen la variable.

2.3.4 ASPECTOS DE SEGURIDAD

Según Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008), una vez realizada la evaluación del riesgo de fraude, la organización debe identificar las actividades de control implementadas para mitigar el riesgo de fraude identificado. En el contexto de un programa antifraude de la gerencia, las actividades de control son aquellas acciones tomadas por la gerencia para identificar, prevenir y mitigar la emisión financiera fraudulenta o el mal uso de los activos de la organización.

Las actividades de control antifraude deben realizarse en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Estas actividades incluyen una gama de funciones tan diversas como las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, separación de responsabilidades, revisiones del desempeño operativo y la seguridad de los activos.

Por su parte, Godoy (2002) define la seguridad operacional como el conjunto de sistemas y procedimientos que se imponen en la operación de un banco para defender su patrimonio. Por lo antes expuesto, se considera que la definición que presenta Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008) menciona los aspectos fundamentales que se deben llevar a cabo para ejercer y establecer los aspectos de seguridad necesarios para contrarrestar el riesgo de fraudes, por lo cual esta conceptualización es considerada como la más apropiada para la presente investigación.

3. MARCO METODOLÓGICO

Para la presente investigación, según el nivel de conocimientos, se clasifica como descriptiva, por cuanto la misma buscó encontrar rasgos, características o elementos que determinan los componentes esenciales para analizar los factores que inciden en el riesgo operacional de fraude que enfrenta la banca universal en el municipio Maracaibo.

Asimismo, atendiendo a la investigación se tiene un diseño no experimental, transeccional descriptivo, de campo, debido a que la variable, sus dimensiones e indicadores, fueron analizados en su estado natural, sin ser manipulados por los investigadores, son medidos una sola vez, en un momento específico y la información se obtuvo directamente en el lugar donde ocurrió el fenómeno.

La población, consideran Tamayo y Tamayo (2005), que es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Por lo cual la población en este estudio estuvo conformada por las instituciones financieras de la Banca Universal municipio Maracaibo.

En este caso se aplicó una muestra. Sabino (2002) define la muestra en un sentido amplio, una parte de todo lo que se llama universo y que sirve para representarlo, sin embargo, no todas las muestras resultan útiles para llevar a cabo un trabajo de investigación. Dentro de este contexto para la presente investigación se aplicó la utilización del muestreo intencional, por cuanto se seleccionaron los 6 primeros bancos.



Los mismos fueron determinados según la composición total de las captaciones del público según SUDEBAN al 31/12/2009.

Por otro lado, Parra (2006) define el muestreo intencional como el tipo de muestreo que se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

Cuadro 1. Características de la muestra

Población		Unidades Informantes
Nº	Instituciones Financieras	Gerentes
1.	Banesco Banco Universal, C.A.	5
2.	Banco Mercantil, C.A. Banco Universal	5
3.	Banco Provincial, S.A. Banco Universal	4
4.	Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal	4
5.	Banco Occidental de Descuento, Banco Universal, C.A.	4
6.	Banco Exterior C.A. Banco Universal	3
Total		25

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la recolección de información se diseñó un cuestionario de escala tipo likert tipo frecuencia, constituido por 12 ítems con cinco alternativas de respuesta: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) Algunas Veces, (2) Casi Nunca y (1) Nunca. La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando como resultado 0,82, lo que indicó su alta confiabilidad.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y aplicando un instrumento tipo cuestionario, donde se analizaron el cálculo de distribución de frecuencia y medidas de tendencia central, así como la media aritmética. De igual modo, para la interpretación de los resultados de los valores promedios, se utilizó el siguiente baremo:

Cuadro 2. Baremo para la interpretación del promedio

Intervalo	Categoría
4,21 - 5	Muy Alto Nivel de Presencia
3,41 - 4,20	Alto Nivel de Presencia
2,61 - 4,40	Mediano Nivel de Presencia
1,81 - 2,60	Bajo Nivel de Presencia
1 - 1,80	Muy Bajo nivel de Presencia

Fuente: elaboración propia.



4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se exponen y analizan los resultados obtenidos en la presente investigación, analizando e interpretando la información recopilada mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, contribuyendo de esta forma a la interpretación de factores internos que incide en el riesgo operacional de fraude según la opinión de las unidades informantes de las instituciones financieras de la banca universal del municipio Maracaibo seleccionados en la muestra. Es preciso destacar que para efectos de interpretación se utilizó un promedio de la ponderación, conjuntamente con el baremo de interpretación.

Tabla 1. Factores que inciden en el riesgo operacional de fraude

Indicadores	Alternativas										Promedio de la ponderación
	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		
	fa	fr	fa	fr	fa	fr	fa	fr	fa	fr	
Análisis financiero	3	12	4	16	5	20	6	24	7	28	2,60
Sistema de vigilancia	7	28	10	40	6	24	2	8	0	0	3,88
Auditoría	4	16	8	32	9	36	3	12	1	4	3,44
Aspectos de seguridad	5	20	10	40	5	20	4	16	1	4	3,56
Promedio	4,75	19,00	8,00	32,00	6,25	25,00	3,75	15,00	2,25	9,00	3,37

Fuente: elaboración propia.

Para la tabla 1 se visualizan los resultados arrojados para la dimensión factores que inciden en el riesgo operativo de fraude, donde se evidenció para el indicador análisis financiero que el mayor porcentaje recayó en la alternativa nunca con un 28%, con un promedio en la ponderación de 2,60, el cual indica un bajo nivel de presencia dentro de las instituciones financieras de la Banca Universal.

Con ello se demuestra que en las instituciones financieras de la Banca Universal cuentan con un bajo nivel en cuanto a compartir objetivos comunes claramente identificados a través del flujo de información financiera para prevenir el fraude, el manejo datos de interés que permitan conocer sus estructuras para el funcionamiento adecuado de la gestión de riesgo operacional es poco usado, además de que las instituciones nunca realizan estudio de los estados operativos, donde se incluya un análisis de las tendencias de los costos por estafas.

A este respecto, los resultados arrojados difieren del postulado teórico de Corona (2005), quien indica que la finalidad de el análisis financiero es la de describir y explicar las características principales del rendimiento y la situación financiera de la entidad, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrenta.

Por su parte, para el indicador sistema de vigilancia se obtuvo que el mayor valor



porcentual fue de 40% en la alternativa Casi Siempre, con un promedio de ponderación de 3,88, mostrándose un alto nivel de presencia en las instituciones financieras de la Banca Universal de acuerdo con el baremo preestablecido.

Partiendo de ello, se indica que las instituciones financieras de la banca universal utilizan asistencia externa de conocimientos para la investigación sobre los sistemas de vigilancia para prevenir el fraude, además de una secuencia planificada de observaciones para demostrar que los procesos para mitigar el riesgo de fraudes se efectúan de forma correcta, donde se utiliza una secuencia planificada de medidas para demostrar que los sistemas de control.

Estos resultados concuerdan con lo planteado por Elizondo (2006), quien se refiere al sistema de vigilancia como la demanda de información que exprese su cuantía, la comparación entre lo planteado y lo realizado, que requieren conocer mediante información los logros planteados.

En relación al indicador auditoría, se expone que el mayor valor encontrado fue en la alternativa a veces con un 36%, con un promedio de ponderación de 3,44, mostrándose un moderado nivel de presencia en las instituciones financieras de la banca universal de acuerdo al baremo preestablecido.

Partiendo de ello, se expone que en las instituciones financiera de la Banca Universal, a veces evalúan los registros de las operaciones financieras sospechosas, como también se toma medidas correctivas, como consecuencias de las observaciones emitidas por los informes de auditoría en la institución, donde se indican posibles debilidades financieras en relación a los procesos para mitigar el riesgo de fraudes.

A dicho respecto, se expone que los resultados encontrados parcialmente se asemejan con el postulado teórico Riveria y otros (2006), quienes plantean que la auditoría es un instrumento de gestión que persigue la imagen fiel del sistema de prevención, valorando su eficiencia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimiento de la normativa vigente para permitir la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora.

En cuanto al indicador aspectos de seguridad, se manifiesta que el mayor valor encontrado fue de 40% para la alternativa Casi Siempre, con un promedio de ponderación de 3,56, mostrándose un alto nivel de presencia en las instituciones financieras de la banca universal de acuerdo con el baremo preestablecido.

Partiendo de ello se expresa que en las instituciones financieras de la Banca Universal recurren a fuentes especializadas superiores para realizar investigaciones sobre el riesgo de fraudes, se evalúa la utilización herramientas que permitan un constante monitoreo para mitigar la posibilidad de fraude, además se invierte en la infraestructura de los programas para prevenir que elementos externos afecten la seguridad de los clientes de la institución.



En relación a lo anteriormente expuesto, se considera que los resultados se asemejan a los postulados teóricos de Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008), quienes indican que una vez realizada la evaluación del riesgo de fraude, la organización debe identificar las actividades de control implementadas para mitigar el riesgo de fraude identificado.

De forma general, para la dimensión factores que inciden en el riesgo operacional se visualiza que el mayor porcentaje estuvo en la alternativa Casi Siempre con un 32%, con un promedio de ponderación de 3,37, siendo este considerado un moderado nivel de presencia dentro de las instituciones financieras de la banca universal de acuerdo al baremo preestablecido con anterioridad.

Al respecto, Ortiz (2005) manifiesta que cada organización encara riesgos concretos propios de la actividad económica desarrollada, de los mercados que atiende, de la naturaleza de los activos y pasivos, de sus políticas de financiamiento e inversión, del sectores competitivo donde participa, de su grado de modernización, de su imagen ante los sectores a quienes sirve, de su situación financiera, es claro que estos elementos tienen una incidencia en los diferentes factores de riesgo existentes.

5. CONSIDERACIONES FINALES

Luego de analizar e interpretar los resultados de la investigación se formularon las siguientes conclusiones, las cuales están elaboradas en función de la indagación tanto teóricas como de campo mediante el instrumento de recolección de datos aplicado:

En relación al análisis de los factores que inciden en el riesgo operacional de fraudes en la Banca Universal municipio Maracaibo se concluye que los mismos presentan debilidades en relación al manejo del análisis financiero, debido a que objetivos no son claramente identificados, de igual manera el análisis financiero debe explicar la situación financiera de la entidad, y dicha información debe utilizarse para aplicar estrategias a través del flujo de información financiera para prevenir el fraude, no solo para consumo interno de la institución financiera, sino para el intercambio de información entre bancos.

Además, no utilizaban el análisis de las tendencias de los costos por estafas, elemento esencial que incide en la rentabilidad de las instituciones financieras objeto de estudios. Por su parte, el sistema de vigilancia represento el indicador con más alto nivel de cumplimiento de los estudiados. Utilizan asistencia externa de conocimientos para la investigación sobre los sistemas de vigilancia partiendo de observaciones y medidas que puedan servir como herramienta para evaluar el control y prevenir el fraude.

Asimismo, en relación al manejo de auditoría se evidencia un alto nivel de cumplimiento, por cuanto se consideró que las instituciones financieras de la Banca Universal evalúan los registros de las operaciones financieras sospechosas, o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable. También se toman medidas correctivas como consecuencia de las observaciones emitidas por los informes de auditoría en la institución, donde se indican posibles debilidades financieras en relación a los procesos para mitigar el riesgo de fraudes.



Para el indicador aspectos de seguridad, se evalúan en un alto nivel la presencia de herramientas que permitan un constante monitoreo para mitigar la posibilidad de fraude, además se invierte en la infraestructura de los programas para prevenir que elementos externos afecten la seguridad de los clientes de la institución. Las actividades de control antifraude deben realizarse en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

De lo antes expuesto referente a los factores que inciden en el riesgo operacional de fraude, siendo este considerado un nivel moderado de presencia dentro de las instituciones financieras de la Banca Universal del municipio Maracaibo, se puede destacar que según Estupiñán (2006), aunque la organización aplique medidas de control para prevenir fraude, ninguna empresa o institución podrá evitar en su totalidad el riesgo del mismo. Por tal motivo, los factores que inciden en el riesgo operacional de fraude están presentes y en el caso de las instituciones financieras, como aplican una serie de medidas internas y regulaciones gubernamentales logran mantener un nivel medio de incidencia.

El Estado venezolano en estos casos es determinante porque tanto el Banco Central de Venezuela como la Superintendencia de Bancos son órganos respectivos de control, establecen la normativa jurídica e institucional que debe regir el sistema bancario y es su obligación exigir a los bancos que resuelvan los problemas apenas surjan, para garantizar tanto la salud financieras de las instituciones financieras como de su clientela. Finalmente, Estupiñán (2006) plantea estrategias efectivas contra el fraude que han venido ganando importancia en la lucha contra el fraude y las mismas son las siguientes:

- La capacitación de los empleados es imperativa, especialmente en lo que se refiere al manejo de sistemas, ya que una deficiencia en esta área puede ser desastrosa.
- La declaración de los empleados de la misma compañía o la información anónima: ello ha llevado a la creación de líneas telefónicas (hot-lines) u oficiales de la compañía, que operan fuera del negocio.
- El intercambio de información entre compañías, ya sea por sector o por ubicación geográfica, se debe obrar con cautela, ya que si se discute abiertamente puede implicar acciones contra la empresa por difamación.
- El diseño e implementación de políticas claras de prevención, detención e información de casos dentro de la misma compañía: muchos fraudes se podrían evitar con la planeación y sistemas de control adecuados.
- Establecimiento de normas sencillas contra el fraude: los abogados defensores tienden a complicar los casos en la corte.
- Ayudarle a la gerencia a minimizar la ocurrencia del fraude mediante el establecimiento y mantenimiento por parte de la gerencia de controles internos efectivos.
- Trabajar con la gerencia para desarrollar y cumplir los procedimientos de detección



de fraude.

- Ayudar a la gerencia en la concientización de los empleados de la compañía sobre las características del fraude y los pasos a seguir para informar sobre un posible fraude. Es de mucha importancia para las instituciones.

- Investigar los inicios de un posible fraude o de actividades potencialmente fraudulentas identificadas por medio de auditorías internas, sin importar si dichos fraudes están dirigidos hacia la compañía o hacia sus clientes.

- Instruir procedimientos previos de investigación del fraude sería una de las estrategias más relevante, la cual ayudaría a minimizarlo.

- Administra el plan de prevención del fraude en la compañía de conformidad con los requerimientos reglamentarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Gaceta Oficial No. 5.947 Extraordinario, de fecha 23 de diciembre de 2009. Venezuela.

Bello, G. (2009). Operaciones bancarias en Venezuela. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello.

Comité de Supervisión Bancaria Basilea II (2006). Retos cuantitativos. Documento en línea. Disponible en: <http://www.redeconomia.org.ve/documentos/informa3/retobasileall.pdf> Consulta: 20/06/2010.

Corona, E. (2005). Aplicación de las normas internacionales de contabilidad adoptadas por la Unión Europea. Argentina. NICes Editorial CISS.

Elizondo, L. (2006). Proceso contable 4. México. Internacional Thomson Editores.

Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008). Boletín de finanzas corporativas y recuperaciones. Documento en línea. Disponible en: <http://www.pwc.com/ve/es/finanzas-corporativas-y-recuperaciones/assets/boletin-cfr-edicion-04-2008.pdf>. Consulta: 24/07/2010.

Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II. Colección textos universitarios. Colombia. Editorial ECOE Ediciones.

Godoy, E. (2002). La seguridad bancaria y el control interno en la prevención de fraudes en instituciones bancarias. Tesis para optar al título de Contador Público y Auditor. Universidad Francisco de Marroquín. Guatemala.



- Ortiz, A. (2005). Gerencia financiera y diagnóstico estratégico. Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Parra, J. (2006). Guía de muestreo. Venezuela. Editorial FCES.
- Riveira, J.; Egoscozábal, D.; Parga, E.; Yebra, J.; Gutiérrez, A. y Sagardoy, P. (2006). Auditoría de los sistemas de prevención de riesgos laborales. España. Editorial Fundación Confemeta.
- Sabino, C. (2002). El proceso de la investigación. Colombia. El Cid Editores.
- Sans, J. y Rahnema, A. (2004). Basilea II. Una nueva forma de relación banca – Empresa. España. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Serra, J. y Bugueño, G. (2004). Gestión de calidad en las pymes agroalimentarias. España. Publicaciones de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) (2006). Riesgos operativos. Documentos en línea. Disponible en: <http://www.sudeban.gob.ve/webgui/> Consulta: 22/06/2010.
- Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) (2009). Boletín Informativo. Anexos estadísticos. Memoria Anual 2009. Documento en línea. Disponible en: <http://www.sudeban.gob.ve/webgui/> Consulta: 03/07/2010.
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). La investigación metodológica. Colombia. ECOE Ediciones.
- Téllez, B. (2004) Auditoría: un enfoque práctico. México. Internacional Thomson Editores.
- Van, B. (2005). Gestión y gerencia empresariales aplicadas al siglo XXI. Colección textos universitarios. Colombia. ECOE Ediciones.
- Wheelen, T.; Sánchez, M.; Van der Linde, G.; Hunger, J. y Mejía, H. (2007). Administración estratégica y política de negocios: conceptos y casos. México. Editorial Pearson Educación.