



**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES
Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y
PROMOTORAS. CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

Tesis de Especialización para optar al título de Especialista en Auditoría Integral

AUTOR:

Sánchez A. Pedro A.

TUTOR:

Jacsson J. Jaimes.

San Cristóbal, Noviembre de 2012.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES
Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y
PROMOTORAS. CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

San Cristóbal, Noviembre de 2012



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el ciudadano: **SANCHEZ ARAQUE PEDRO ANTONIO**, para optar al Grado de: Especialista en Auditoría Integral, cuyo título es: **NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y PROMOTORAS. CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 22 días del mes de noviembre de 2012.

FIRMA

Jaimes Jacsson Javier
C.I. N° V. 12.229.135

Agradecimientos

A Dios Todopoderoso, que hace que la vida tenga sentido, y cada uno de los que ayudaron al cumplimiento en el logro de esta meta.

Gracias

**NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES
Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y
PROMOTORAS. CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

AUTOR:

Sánchez A. Pedro A.

TUTOR:

Jaimes Jacsson

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Valorar el nivel de conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en los cajeros múltiples y promotoras de las agencias: San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. durante el año 2012. Su importancia está dada en el cumplimiento de la norma en cuanto a evitar los delitos señalados, contribuyendo a que las instituciones y personas que conforman los sujetos activos y pasivos de dicha obligación, posean herramientas que permitan su accionar de manera eficaz y eficiente, constituyendo a su vez un modelo de implementación en el Banco Sofitasa, que podría servir de consulta y análisis por entes análogos, en diferentes contextos e instituciones afines del país. Dentro de los fundamentos teóricos se hace referencia al proceso operativo que debe llevar a cabo la banca para la administración de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, apoyándose en las estructuras legales existentes en la República Bolivariana de Venezuela, constituyendo parte del cuerpo conceptual que lo sostiene. Metodológicamente, consiste en un estudio de naturaleza cuantitativa, de tipo descriptivo y diseño no experimental, empleando como técnica de recolección de información la observación documental y mediante encuestas y como instrumento el cuestionario, lo cual determinó la construcción del objeto de análisis, y las líneas de argumentación de la propuesta. Por último, se concluyó que el personal esta medianamente capacitado, aunque posee algunas deficiencias que la institución debe atender de manera inmediata, para lo que se formularon algunas estrategias, de mejoramiento.

Palabras Claves: Auditoría, Administración, Delitos, Legitimación, Terrorismo, Financiamiento, Banca.

ÍNDICE GENERAL

PP

Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Índice de Cuadros.....	vi
Índice de Gráficos.....	vii
Introducción.....	1

CAPITULOS

I	Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.	19
II	Factores que influyen en el conocimiento de la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.	45
III	Estrategias para la alta Gerencia que mejoren el conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.	67

CONCLUSIONES.....	73
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	75
-----------------------------	-----------

DEFINICION DE TERMINOS.....	77
------------------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	79
--	-----------

ANEXOS

A	Validez Juicio de Expertos
B	Cuestionario

LISTA DE CUADROS

CUADROS

PP

1	Operacionalización de las variables	18
2	Matriz FODA	67

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICOS

1	Nivel de estudios	22
2	Tiempo de Graduado del Personal Evaluado	23
3	Agencia a la que Pertenece el Personal Evaluado	24
4	Cargos Ocupados por el Personal Evaluado	25
5	Antigüedad de los Empleados Evaluados.	26
6	Sexo del Personal Evaluado	27
7	Procesamiento.	31
8	Estructuración-Empresas de Fachada.	32
9	Señal de Alerta	34
10	Operación No Convencional	36
11	Cliente Usual.	37
12	Riesgo Legal	40
13	Resolución 119.10	42
14	Advertencia de Averiguación	43
15	Declaración de Conocimiento	47
16	Reporte de Actividad Sospechosa.	49
17	Responsabilidad de la Gerencia en la Agencia.	51
18	Actividad de Control de Taquilla.	52

19	Alertas del Sistema	55
20	Información de Auditoría Interna.	56
21	Capacitación y Adiestramiento.	62
22	Información de Actualización en Materia de LC/FT.	63
23	Reconocimiento del aprendizaje en materia de LC/FT.	65

INTRODUCCIÓN

En los últimos años es innegable la preeminencia a nivel mundial de uno de los delitos que ha sobrepasado las fronteras políticas existentes, tal es el caso de la Legitimación de Capitales, proceso en el que también está implícito el lavado de activos o lavado de dinero y por ende el financiamiento al terrorismo, que tanto azota a regiones enteras del planeta. Por ende, esta acción ilícita provoca indiscutibles implicaciones en el sector financiero, específicamente en la banca, debido a que a través del dinero en efectivo se puede reinvertir lícitamente, pero de igual forma mediante los productos que las entidades financieras ofrecen se pueden ocultar los dineros, divisas o bienes de procedencia ilegal.

Las distintas acepciones de los términos antes indicados tienen que ver con el tipo de actividad que está generando el dinero “sucio”, es así como entonces lavado de activos se refiere al dinero originado de las actividades de narcotráfico. Lavado de dinero, tiene que ver con el dinero obtenido de las actividades diferentes al narcotráfico, como por ejemplo terrorismo, trata de personas, tráfico de armas, extorsión, secuestro entre otras; y blanqueo de capitales se refiere al ocultamiento, conversión o transmisión de bienes obtenidos por vías ilícitas con el objeto de cambiar su naturaleza.

No obstante, en términos de unificar criterios, las tres acepciones antes referidas resumen que se trata de dinero producto de actividades ilícitas, y que el propósito es colocarlo en el mercado legal financiero, para luego diversificarlo a través de distintas operaciones, y de esta manera integrarlo para conseguir cambiar su apariencia y que no haya lugar a la duda acerca de su procedencia.

Entrando ya en materia es importante mencionar que Venezuela es un país ubicado al norte de la América del sur, de cara al Mar Caribe y al océano Atlántico, próxima al Pacífico por el canal de Panamá, con acceso por vía terrestre a toda América del sur y por vía marítima y aérea a todo el mundo. Por ende, con una posición geográfica privilegiada, que le genera consecuencias positivas desde el punto de vista comercial y financiero, entre otras, pero también negativas.

Algunas de estas consecuencias desfavorables se deben a que Venezuela posee límites con la República de Colombia en sus extremos sur y oeste, espacio geográfico ampliamente conocido por la actividad económica delictiva nacional con estribaciones a nivel internacional. Sobre este tema el presidente del Simposium Internacional sobre Delitos Económicos de la Universidad de Cambridge (Inglaterra) Saúl Froomkin¹ señaló:

Estando Venezuela justo al lado de Colombia, una de las grandes capitales de la droga del mundo, es usada primordialmente como un punto de trasbordo. Pero el dinero también viene para acá. Y hasta que los banqueros y las instituciones financieras emprendan acciones decididas, Venezuela será usada como un centro para el lavado de dinero.

Esta posición geográfica convierte al país en un espacio óptimo para la proliferación de negocios ilícitos como: narcotráfico, secuestro, extorsión, contrabando y acciones terroristas entre otros, produciendo grandes cantidades de capitales ilícitos los cuales deben ser legitimados y/o blanqueados.

Lo señalado anteriormente conduce a reflexionar sobre el papel que cumplen los entes productivos en Venezuela, específicamente la banca, ya sea de inversión o comercial y de capital público o privado, porque constituye uno de los medios más idóneos y preferidos para legitimar capitales, mediante la adquisición de los diferentes productos que ésta ofrece, debido a que es allí donde se puede ocultar de la manera mas conveniente el dinero proveniente de actividades relacionadas con el narcotráfico y otras actividades ilícitas.

Por otra parte, y como complemento a lo mencionado en el párrafo anterior, resulta importante indicar que en la actualidad la banca como ente productivo, se encuentra sumergida en la dinámica propia de la época postmoderna, caracterizada por el paso de una economía de producción a otra de consumo, de igual forma, ésta inmersa dentro de todo el proceso de globalización que se ha venido gestando desde hace unas décadas atrás, lo que hace que se reduzcan las fronteras y con ello todo sea mas rápido, pero a su vez, más complicado en el control de las actividades comerciales y financieras.

¹ www.guia.com.ve/noticias/?id=24242. [Consulta: 2011, Abril 09].

Adicionalmente y para entender de una manera integral el problema a investigar, cabe mencionar la realidad venezolana. En el país actualmente se aplica con mayor vigencia el modelo económico keynesiano o el modelo estatal, en el que la intervención directa del Estado determina la actividad económica en general, mediante la aplicación de normas que regulan la oferta y la demanda de los consumidores, a través de su intervención en el ciclo comercial; regulando las tasas de interés; limitando la fuga de capitales; controlando los precios del dólar; estatizando las comunicaciones, empresas de servicios públicos y de materias primas, además de la constitución del Estado como accionista principal en algunas empresas privadas y otras de capital mixto, entre otras medidas, demostrando la injerencia del estado en cualquier aspecto de la economía.

Esta manera de intervención estatal ha influido de manera directa en la banca nacional y extranjera que opera en Venezuela, debido a que debe cumplir con las distintas normativas exigidas por el Gobierno Nacional, haciendo que por una parte las Instituciones Financieras ocupen una buena porción de su tiempo en hacer lo que el Estado les establece y por otro lado deban también realizar su negocio bancario.

En tal sentido, la actividad bancaria en el país cada día se ha hecho más compleja, ya que se le han incrementado normas y controles para que dé cabal cumplimiento a las labores propias de su naturaleza, destinadas al ofrecimiento de servicios financieros, entre ellos captación y colocación del dinero. No obstante, las Instituciones Financieras siguen representando el mecanismo más atractivo, para legitimar capitales dado a que los diversos productos y operaciones que ofrece, sirven al delincuente para ingresar al mercado legal su dinero sucio.

En virtud de lo planteado, el Estado Venezolano como ente garante de las normas, y con la obligación de generar soluciones promulgó a través del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas y por medio de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario la Resolución N° 119.10, denominada: "Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento

al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por esta Superintendencia”, estableciendo las directrices que las instituciones financieras deben seguir para prevenir y controlar los riesgos a que están expuestas por las actividades que se generan en esta materia.

Esta norma brinda a las Instituciones financieras las herramientas necesarias para atacar los delitos relacionados con el lavado del dinero y la financiación al terrorismo, y abarca todo un sistema de protección que incluye la capacitación y adiestramiento de los empleados de los Bancos, como medio para contrarrestar este flagelo.

Por consiguiente, el artículo N° 51 de la Resolución² antes mencionada establece que las Instituciones Financieras deben implementar lo siguiente:

Un Programa Anual de Adiestramiento ajustado a su perfil operacional y conforme a los riesgos de LC/FT. Este plan estará dirigido a todo el personal; directivos, ejecutivos, empleados y representantes autorizados, según las responsabilidades y actividades que desempeñe cada grupo.

Atendiendo a lo normado, las instituciones bancarias están en la obligación de proporcionar una actualización constante en el conocimiento de esta materia, a todos los niveles (alta gerencia, personal de agencias y sucursales, personal de auditoría interna, entre otros).

Por tal motivo, es pertinente conocer el nivel de aplicación de la normativa, por lo que se plantea el caso del Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. ente que desde el punto de vista legal, está obligado a brindar actualización en el tema; no obstante, se evidenciaron deficiencias en el conocimiento de la materia al ser evaluados el personal de cajeros múltiples y promotoras, pertenecientes a las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira, en el año 2011.

Esta situación significa un elemento favorable para los grupos delictivos organizados, ubicados en esta zona fronteriza, o fuera de ella, ya que las Agencias son las unidades de negocios que representan la entrada a todas las operaciones relacionadas con legitimar capitales, y si su personal no esta

² Resolución N° 119.10. Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. 2010. (s.p).

preparado, no posee conocimientos sólidos en materia de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, y no asume el compromiso ético y laboral sobre la importancia de esta problemática, la Institución Financiera, caso de estudio, podría enfrentar las consecuencias negativas derivadas de los riesgos de tipo legal, reputacional, operacional entre otros, que se derivan de estas actividades.

Finalmente, la situación antes descrita, conduce a preguntarse lo siguiente: ¿Cual es el nivel de conocimiento que posee el personal de cajeros múltiples y promotoras de las agencias San Antonio y Ureña del estado Táchira para el Año 2012, en materia de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT? Esta interrogante a su vez obliga adicionalmente a responder: ¿Cuál es la situación actual de este personal en función a los resultados obtenidos en la evaluación practicada referida a los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT? ¿Qué factores críticos podrían estar incidiendo en el conocimiento de este tema?, ¿Qué medidas podrían aplicarse a objeto de superar la problemática planteada?

Por consiguiente, para abordar la problemática antes expuesta se plantea el siguiente objetivo general: Valorar el nivel de conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo LC/FT en los cajeros múltiples y promotoras de las agencias: San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. durante el año 2012.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo principal, se hace necesario plantearse otros objetivos específicos o tareas preliminares como las siguientes: Describir la situación actual, desde los resultados obtenidos, sobre los conocimientos en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, de los Cajeros Múltiples y Promotoras de las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira. De igual manera, Inferir los factores críticos que inciden en el conocimiento del recurso humano en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, de los Cajeros Múltiples y Promotoras de las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira.

Por último, determinar estrategias que le sirvan a la alta Gerencia de la Institución, para mejorar o mantener el nivel de conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, dirigido a los Cajeros Múltiples y Promotoras, adscritos a las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira.

Toda investigación posee una delimitación a los fines de hacerla efectiva. Por lo tanto, en cuanto a las unidades de observación, espacio y tiempo, se realiza al personal de cajeros múltiples y promotoras del Banco Sofitasa, Banco Universal C.A. adscritos a las Agencias ubicadas en las poblaciones de San Antonio y Ureña del estado Táchira, durante el año 2012.

Es importante mencionar que no es objeto de esta investigación evaluar las medidas correctivas que se puedan tomar para solucionar el problema planteado, ni el seguimiento de las mismas, solo se pretende formular algunas recomendaciones que coadyuven a mejorar la situación objeto de estudio.

De igual manera, esta investigación se justifica teórica y conceptualmente porque procura demostrar que la legitimación de Capitales, es una actividad que cada día es más compleja, donde los delincuentes son profesionales que ingenian nuevas y enmarañadas técnicas para lavar dinero y blanquear capitales, no obstante, si las instituciones financieras no están actualizadas en torno a esta complejidad de actividades ilícitas, pierden el control y pueden estar a merced de las mafias organizadas. Por ello la única solución para entender la dificultad de todas las transacciones bancarias, que se pueden presentar con el único propósito de legitimar capitales, no es otra que el conocimiento vanguardista de esta materia.

Lo indicado en el párrafo anterior, supone que al determinar el grado de conocimiento en la comprensión de este tema, por parte de los cajeros múltiples y las promotoras adscritos a las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira (agencias ubicadas en una zona de alto riesgo de legitimar capitales por su situación fronteriza), se puede inferir qué tan capacitado se encuentra este personal. De esta manera, se podría recomendar al Banco Sofitasa las posibles

herramientas necesarias e idóneas, que permitan a los empleados el dominio de estos temas complejos, pudiendo a su vez realizar discusiones frecuentes a objeto de familiarizarse con este campo y hacer más sólida a la institución, para que el lavador encuentre en vez de una posibilidad, un obstáculo para colocar el dinero de origen ilícito.

Desde el punto de vista práctico y operativo, el presente estudio contribuye con la institución en cuanto a mejorar el rendimiento del personal que será objeto de estudio, no solamente en los conocimientos acerca de la Prevención y Control de LC/FT, sino que puede tener las siguientes derivaciones: se tendría un personal más atento y proactivo al momento de atender al público y captar la información aportada por los clientes con el propósito de mejorar la política: “Conozca a su Cliente”, se podría aumentar el sentido de pertenencia de éstos empleados a la institución, al saberse involucrados en los planes de actualización de la materia concerniente al lavado de dinero, por lo que se tendría un personal dedicado a su trabajo y a la organización a la que pertenece, y no simplemente laborando por su remuneración. Además se fomentarían las bases para extrapolar la información aportada por este estudio al resto de agencias en todo el país.

También esta investigación brinda un aporte metodológico, para dar cumplimiento a los objetivos planteados, por lo se hace necesaria la aplicación de un método, el cual consiste en emplear los postulados cuantitativos, para un tipo de investigación descriptiva y de diseño no experimental, que permita determinar el conocimiento en la materia señalada, sirviendo esta experiencia como un antecedente y aporte metodológico para posteriores estudios en el ámbito de la banca nacional.

Por último, la investigación contribuye con un valor social, porque mejorando el conocimiento de esta materia en los empleados, se promueven a su vez valores como: la honestidad, sinceridad, responsabilidad, diligencia, entre otros, que están inmersos en este tema de Prevención y Control de LC/FT, necesarios no solamente dentro de la institución donde este personal labora, sino también en la

sociedad donde vive y comparte con sus semejantes y familiares, que en definitiva lo van convertir en un mejor ciudadano.

Ahora bien, para la realización de este proceso epistemológico se hace necesario mencionar las investigaciones previas que le sirvieron de referencia, es decir los antecedentes. En primer lugar se puede indicar la investigación desarrollada en la República de Ecuador por Ana Ramos³ titulada: *“La Prevención del Lavado del Dinero y su incidencia en las Instituciones del Sistema Financiero Nacional”*, que tuvo como objetivo general el desarrollo de un manual para el control y prevención del lavado de dinero en la Instituciones del Sistema Financiero Nacional, para ello se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, con un diseño de campo, utilizando la técnica del cuestionario, con preguntas cerradas, para la recolección de información, aplicado a funcionarios pertenecientes a la estructura orgánica de algunas instituciones bancarias, estableciendo dentro de las conclusiones que: *“Las entidades deben capacitar y entrenar a sus empleados en los procesos de inducción y anualmente en los programas de actualización a través de programas orientados a la prevención y control de lavado...”*

Este antecedente se relaciona con el presente estudio debido a que resalta la importancia, en cuanto a la creación de proyectos que permitan mantener a los empleados, inmersos en temas relacionados con la prevención y control de legitimación de capitales, lo cual va a ser determinante en la medición del conocimiento que se realice en esta materia.

De igual manera se puede hacer referencia al estudio elaborado por Chacón Leni, para ascender a la categoría de agregado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” sede Barinas, titulado: *“La Legitimación de Capitales en Venezuela”*, cuyo objetivo general consiste en Analizar los lineamientos básicos que fundamentan la legitimación de capitales en

³ Ana Ramos: La Prevención del Lavado del Dinero y su incidencia en las Instituciones del Sistema Financiero Nacional. <http://www.docstoc.com/docs/28600405/%E2%80%99CLA-PREVENCIIN-DEL-LAVADO-DE-DINERO-Y-SU-INCIDENCIAnoticias/?id=24242> [Consulta: 2011, marzo 20].

Venezuela, la misma consistió en una investigación de tipo exploratorio, y diseño documental, empleando la metodología deductiva, de igual forma los textos, revistas, documentos y prensa constituyeron los instrumentos de recolección de la información, finalmente el estudio en referencia concluyó que: “*el rol de los Estados en las tareas de control y prevención no son suficientes y pierden validez frente a las nuevas opciones con las que cuentan los legitimadores de capitales*”⁴, también señala la importancia de: “*instituir un programa de formación acerca del conocimiento de la prevención del lavado de dinero dirigido a los empleados de las instituciones involucradas con el tema en estudio*”⁵.

Este antecedente es aplicable motivado a que se da en el contexto venezolano y la presente investigación está dirigida a una entidad bancaria, en donde un adecuado adiestramiento y capacitación en cualquier área administrativa y más en las que tienen que ver con un contacto directo con los clientes, debe ser de prioritaria atención para minimizar los riesgos y las consecuencias que las actividades de legitimar capitales generan.

Una vez esbozados los estudios previos relacionados con la problemática planteada, es pertinente señalar que el referente teórico que sirvió a esta investigación se irá desarrollando a medida que se dé paso al cuerpo capitular, por lo que corresponde ahora determinar el Marco Metodológico.

En consecuencia, la presente investigación se enmarcó dentro de la naturaleza de investigación cuantitativa, porque se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre las variables del estudio y también del tipo descriptivo.

En este sentido, se entiende una investigación como descriptiva cuando muestra la forma en que ocurren los fenómenos o procesos sociales. Al respecto, Juan Castañeda, J. María De la Torre, y otros⁶ señalan que: “*los estudios*

⁴ *La Legitimación de Capitales*, Trabajo de Ascenso para ascender a la categoría de Agregado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Barinas. 2009. (s.p).

⁵ *La Legitimación de Capitales*, Trabajo de Ascenso para ascender a la categoría de Agregado. Universidad..., op.cit. (s.p).

⁶ *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw Hill, 2005, p. 85.

descriptivos y con frecuencia tienen el objetivo de cualificar o cuantificar la(s) variable(s) contenida(s) en el problema a tratar. En otras palabras: se busca caracterizar y, específicamente, medir las variables constitutivas del problema de investigación.”

Del mismo modo y aplicado al área de conocimiento en el que se desarrolló esta investigación Carlos Méndez⁷, establece lo siguiente:

La investigación en ciencias sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación. En el caso de la economía, la administración y las ciencias contables, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio.

En este sentido, se sugiere el tipo de investigación que va acorde con la ciencia que lo aplica. Además de lo planteado, el anterior autor⁸ agrega:

...el estudio descriptivo, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. Por esto es posible: 1. Establecer las características demográficas de las unidades investigadas... 2. Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación... 3. Establecer comportamientos concretos... 4. Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación...”

En cuanto al diseño, se consideró No Experimental, motivado a que es una indagación empírica y sistemática en la cual el investigador no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son difíciles de manipular. Atendiendo al diseño Aura Bavaresco⁹ explica que: *“se persigue el conocimiento de las características de una situación dada, plantea objetivos y formula hipótesis sin usar laboratorios”*.

Haciendo referencia a lo antes mencionado, se consideró la investigación como no experimental, puesto que las variables tomadas en cuenta como objeto de estudio, son difíciles de manejar y no se controlan ni regulan las condiciones del suceso que las mismas ocasionan.

⁷Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México. Ediciones Limusa. 2008, p. 230.

⁸Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México. Ed..., op. cit., p. 230-231.

⁹ Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación). Maracaibo. Editorial LUZ. 2008, p.19.

La población constituye el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio, es la totalidad de los elementos que forman un conjunto y de ella se extraerá la información requerida para su respectivo estudio. En este sentido, Mario Tamayo¹⁰, afirma: *“La población es una colección de todos los elementos que se están estudiando y acerca de los cuales se intenta extraer conclusiones.”*

También sobre este tema Aura Bavaresco¹¹ opina lo siguiente: *“es el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio (nación, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, establecimientos, personas, individuos), es decir, la población es la totalidad de los elementos que forman un conjunto”*.

Por lo tanto, para el desarrollo de esta investigación la Población está representada por veinte (20) empleados con funciones de: cajeros múltiples y promotoras, de las agencias ubicadas en San Antonio y Ureña del estado Táchira, entendiéndose de esta manera que la población objeto de estudio es finita, puesto que se puede contar con exactitud el número de personas a los cuales se les aplicará el instrumento de evaluación.

Ahora bien, una vez definida la población fue necesario determinar la muestra la cual es una fracción de la población considerada para el estudio, lo que significa que con la muestra se puede conocer la población. Al respecto Aura Bavaresco¹², explica lo siguiente: *“Se hace difícil hacer el estudio de toda la población, se extrae una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se estaba trabajando.”*

Atendiendo a lo expresado, la muestra constituye la porción que se toma para realizar el estudio, lo importante es que se considere representativa para la población determinada a estudiar.

¹⁰ *Proceso de la Investigación Científica*. Ediciones Limusa, 2004, p. 114.

¹¹ *Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Maracaibo. Ed... op. cit, p.91

¹² *Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Maracaibo. Ed..., op. cit., p. 92.

En consecuencia, otro aspecto importante a considerar es el tamaño de la muestra, el mismo va a depender de las consideraciones del investigador, atendiendo al objeto de estudio y al tipo de población. Partiendo a este aspecto, se opta por considerar como muestra la población completa, debido que el número es exiguo y por ende finito.

Por lo tanto, la muestra de la investigación estuvo compuesta por Veinte (20) empleados, divididos en trece (13) cajeros múltiples y siete (07) promotoras, la cual fue escogida por ser los máximos aportadores de información correspondiente a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiación del terrorismo.

Es aquí donde se refleja la importancia de la selección de estos empleados, por cuanto en el grupo seleccionado se encuentran las personas que según el nivel de información que manejan, deben estar altamente capacitados dentro de la Institución Bancaria en materia de Prevención y Control de LC/FT, por ser quienes tienen el contacto directo con los clientes desde la apertura de las cuentas y por otra parte, los cajeros por ser los responsables de recibir el dinero que ingresa a estas unidades de negocio, producto de las actividades económicas que realizan los distintos clientes.

En toda investigación existen las fuentes que son los elementos que el investigador considera para extraer información, por lo tanto Carlos Méndez¹³ las define como: *“hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permite obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar información”*

En este sentido se emplean fuentes primarias como las encuestas y cuestionarios, también secundarias como documentos de la institución.

Visto desde otra conceptualización, las técnicas e instrumentos de recolección de información constituyen las herramientas de las cuales se vale el investigador,

13 *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* México. Ediciones Limusa. 2008, p 248

para abordar el objeto de estudio y extraer mediante su empleo la información requerida.

Atendiendo a ello, la presente investigación realizó la recolección de datos en un contexto natural, que Iván Hurtado y Josefina Toro¹⁴ lo explican como:

Un procedimiento propio de los diseños llamados de campo cuyos propósitos pueden ser describir, analizar, comparar, explicar, entre otros, ciertos eventos por medio de datos de fuentes directas, por lo cual la estrategia de recolección de datos, está dirigida a ubicar el evento en su ambiente natural y determinar la viabilidad de la observación directa.

Considerando la clasificación elaborada por Aura Bavaresco,¹⁵ la técnica de recolección de datos para llevar a cabo este estudio, lo constituye la observación, categorizada como: *Observación Directa, Observación Documental y Observación mediante Encuestas*, empleándose en este estudio las dos últimas.

En cuanto a la Observación Documental, se debe recurrir a las fuentes secundarias, comenzando por la normativa legal, folletos y documentos que posee la entidad bancaria para reglamentar el control y prevención de LC/FT.

Del mismo modo la Observación mediante Encuestas a través del cuestionario, puesto que está orientada hacia la captación de la realidad que viven a diario los cajeros múltiples y las promotoras, quienes representan los sujetos claves para la captación de los datos.

Para este estudio, La Encuesta, es necesaria por la interacción que genera entre el investigador y el informante clave. La encuesta es definida por Mirian Balestrini¹⁶, como: *“aquella que consiste en la obtención de datos de interés mediante la interrogación a los miembros de una sociedad”*.

Dentro de este orden de ideas, se define la encuesta como la recolección de información que se realiza a través de formularios, la cual tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por métodos analíticos, en fuentes documentales, observación y demás sistemas de conocimientos.

14 *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. Caracas. 2da. Edición. Editorial Caracas. 1998, p. 162.

15 *Proceso Metodológico de la Investigación*. Maracaibo. Editorial LUZ. 2001, p. 95-113

16 *Como elaborar un Proyecto de Investigación*. Caracas. Servicio Editorial Consultores y Asociados. 1998, p.189.

Ésta técnica emplea tres instrumentos o medios imprescindibles en este tipo de investigación, de los que se utilizó en el presente estudio solo el cuestionario. Para Mirian Balestrini¹⁷ este instrumento: *“es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice del objeto de estudio, permitiéndole determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de los objetos”*

Para este estudio, el cuestionario aplicado a los cajeros múltiples y promotoras constó de veinte y tres (23) ítems, implementado de manera directa.

El mismo fue diseñado empleando preguntas cerradas (donde el encuestado selecciona una de las opciones) que respondieron los sujetos de la muestra, las cuales se dedujeron de los objetivos y de la operacionalización de variables.

Aunado a lo anterior, basado en la técnica y el instrumento empleado se puede tipificar como estructurado, debido a que empleó unos formularios preparados sobre la base de reactivos que llevan un orden fijo.

Es importante señalar que todo instrumento de recolección de datos debe ser validado. El instrumento se somete a un proceso de evaluación y análisis de cada uno de los ítems, para constatar si las proposiciones presentadas en cada uno de estos, miden las variables objeto de estudio.

La validez según Roberto Hernández¹⁸: *“se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir y si mide lo que se quiere medir”*

Continuando esta definición, Iván Hurtado, y Toro Josefina¹⁹, establecen que la validez *“se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se desea medir”*.

Esta revisión se llevó a cabo a través de expertos: un metodólogo, y dos especialistas de contenido, para observar hasta donde el contenido de cada pregunta se correspondió con el indicador de cada conjunto de preguntas, y a su

17 *Como elaborar un Proyecto de Investigación*. Caracas. Servicio..., op. cit., p. 33.

18 *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill. 2002. p. 236.

19 *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. Caracas. Editorial Caracas...op.cit. p. 165.

vez pudieran formular las observaciones a que hubiera lugar para realizar los cambios pertinentes.

Una vez validado el instrumento el paso siguiente es la recolección de datos que se realizó a través de los siguientes pasos:

En primer lugar se efectuó una reunión con los diferentes cajeros múltiples y promotoras de las agencias referidas quienes constituyen la muestra a estudiar, con la finalidad de explicarles el motivo de la investigación y solicitar la colaboración necesaria para obtener la información propicia para analizar. Seguidamente, una vez realizada la reunión se aplicaron los cuestionarios, para luego recopilar y tabular la información, a fin de realizar los análisis estadísticos pertinentes. Finalmente, al haber recabado la información deseada, mediante el empleo de los instrumentos construidos para tal fin, se procesó para elaborar una interpretación final, esta labor se realizó bajo un sistema mecanizado.

En este sentido Carlos Sabino²⁰ establece que: *“El procesamiento de los datos comprende la selección, ordenación y clasificación de los datos obtenidos para permitir su posterior análisis.”*

Ahora bien, el análisis de datos de esta investigación se llevó a cabo a través del análisis cuantitativo al cual Carlos Sabino²¹, refiere como:

El conjunto de toda la información numérica resultante del trabajo investigativo lo cual podrá presentarse a través de cuadros, tablas y medidas a las cuales se les podrá calcular un porcentaje o un niveles de significación entre las diferencias porcentuales y de promedios, así como también coeficientes de correlación entre las variables.

La última etapa del proceso de la investigación consiste en interpretar los resultados obtenidos con la ayuda de los instrumentos, dicha interpretación es producto de la operación realizada entre la síntesis y el análisis; es decir es el proceso mental con el cual se trata de encontrar una significación más completa y amplia de la información empírica recabada.

²⁰ *El Proceso de Investigación*. Caracas Venezuela. Editorial Pampano. 2000, p. 172.

²¹ *El Proceso de Investigación*. Caracas. Venezuela. Ed..., op. cit, p. 134.

Este análisis representa un gran volumen de información, en primer lugar se le asigna orden a los datos, luego se comprende la profundidad del texto, se describen las experiencias de las personas estudiadas, relacionando los resultados del análisis con la teoría.

En segundo lugar, la información fue esquematizada para su análisis obedeciendo a las dimensiones e indicadores que se exponen en el cuadro de operacionalización de variables, en función de responder a los objetivos específicos allí planteados.

Finalmente, son interpretados y plasmados los datos de manera estadística, previa codificación y tabulación, tomando dos destinos, pues se convirtieron en datos numéricos o quedaron como información no cuantificada, es decir cualitativa, que más tarde permitieron concluir sobre el nivel de conocimiento de los cajeros múltiples y promotoras en materia de administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Operacionalización de Variables

Las variables son factores que se originan de los objetivos específicos de la investigación y que pueden tener varios valores, en este sentido expresa Leonardo Claret V²²: “Una Variable es un elemento que varia. Es decir, que puede adquirir diferentes fases o estados. Se extraen de los objetivos específicos de la Investigación”.

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Ítems
Describir la situación actual de los resultados obtenidos en cuanto a conocimientos sobre prevención y control de legitimación de capitales y financiación de terrorismo, por los Cajeros Múltiples y Promotoras de las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. durante el año 2012.	Nivel de conocimiento de prevención y control de LC/FT	Teórica	Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo		7; 8; 9; 10; 11.
		Legal	Riesgo		12
			Resolución 119.10		13; 14.
Analizar los factores críticos que inciden en el conocimiento del recurso humano en materia de Prevención y el Control de LC/FT.	Factores Críticos	Auditoría	Control Interno		15; 16; 17; 18; 19; 20.
			Capacitación; Adiestramiento.		21; 22; 23.
Determinar estrategias dirigidas a la Alta Gerencia para mejorar o mantener el nivel de conocimiento en materia de Prevención y Control de los delitos relacionados de LC/FT	Estrategias dirigidas a la Alta Gerencia				

CAPÍTULO I

Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Es importante comenzar con la conceptualización de términos como legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, por lo que es válido indicar que existen diversos expertos que opinan sobre este tema, tal es el caso de Joaquín Moreno²³ quien la define como un:

Proceso mediante el cual, el dinero obtenido por medios delictivos, se transforma y convierte en dinero, supuestamente adquirido de manera honesta, tratando mediante ello, de acceder al ámbito de circulación legal. Consiste en intentar ocultar el verdadero origen o dar apariencia de legalidad a bienes ilícitamente obtenidos.

Del mismo modo, Miguel Cano²⁴ mantiene esta línea de opinión y señala que el: *“Lavado de dinero o de activos es intentar ocultar o disfrazar la verdadera fuente o propiedad de dineros ilícitamente devengados, para el primer caso se habla de dinero proveniente del narcotráfico, para el segundo, proveniente de otros delitos tipificados en la ley”*. Entonces, de lo planteado por ambos autores, se infiere que el fenómeno conocido como la acción de lavar dinero, no es otra cosa que legitimar capitales.

Obtenidos estos conceptos acerca de lo que significa legitimar capitales, blanqueo o lavado de dinero, que son términos de igual significancia dependiendo del país en que se encuentre, se considera entonces a juicio de esta investigación, que es toda actividad destinada al ocultamiento y transformación del dinero percibido por vías no legales, a fin de lograr darle apariencia de legitimidad.

En cuanto a la Financiación del Terrorismo, el Grupo Santander en su Política Global²⁵ expresa lo siguiente:

Por financiación del terrorismo hay que entender el suministro, el depósito, la distribución o la recogida de fondos, por cualquier medio, de forma directa o indirecta, con la intención de

²³ Joaquín Moreno: Prevención de Legitimación de Capitales. <http://rrmlegal.com/es/blog/6/prevencion-de-legitimacion-de-capitales> [Consulta:2011, Enero 31]

²⁴ *Modalidades de Lavado de Dinero y Activos*. Bogotá: Ecoe.2002. (s.p)

²⁵<http://www.santander.com> [Consulta: 2011 Marzo10].

utilizarlos o con el conocimiento de que serán utilizados íntegramente o en parte, para la comisión de un delito de terrorismo.

En este mismo orden de ideas la Unidad de Información y Análisis Financiero, de la República de Colombia conceptualiza la financiación del terrorismo²⁶ como:

El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte custodie o guarde fondos, bienes o recursos o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados, al margen de la ley o a sus integrantes o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o actividades terroristas.

Por consiguiente, resulta claro expresar que todo manejo de dinero ya sea de origen legal o ilegal, y que este destinado a promover, administrar o auspiciar actividades relacionadas con grupos armados, que están fuera de la ley o vinculadas con actos terroristas, se define como Financiación al Terrorismo.

Una vez aclarados estos conceptos, es fácil darse cuenta como la Banca sigue siendo el medio más idóneo para transformar la legalidad del dinero producto de las actividades antes indicadas, por la intermediación financiera que ejecuta, y que le genera altos riesgos relacionados con los delitos de LC/FT. En consecuencia, el Banco Sofitasa, Banco Universal C.A. no se encuentra exento de este flagelo, Institución fundada durante el año 1990, en plena región occidental del país, y que posee la siguiente misión²⁷ :

Es una institución financiera regional con presencia nacional, orientada al desarrollo de nuestro país y comprometida con la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la innovación de productos y servicios a la medida de sus requerimientos, con un valor agregado superior al de los competidores sustentado en la tecnología de avanzada, la alta capacidad y vocación del recurso humano y la responsabilidad de proporcionar bienestar al colectivo nacional.

Esta institución financiera ha promovido el desarrollo tanto regional como nacional, y cuenta ahora con más de 90 Agencias en todo el país, de este conglomerado de sucursales se encuentran las agencias San Antonio del Táchira y Ureña, fundadas en el año 1991, como decisión estratégica para fomentar el

²⁶<http://www.uiaf@uiaf.gov.co> [Consulta: 2011 Enero 15]

²⁷ <http://web.sofitasa.com> [Consulta: 2012 Marzo 15]

desarrollo en una de las fronteras más vivas de toda Latinoamérica, labor cumplida hasta el presente, sin dejar de lado el enfrentar los riesgos que representa.

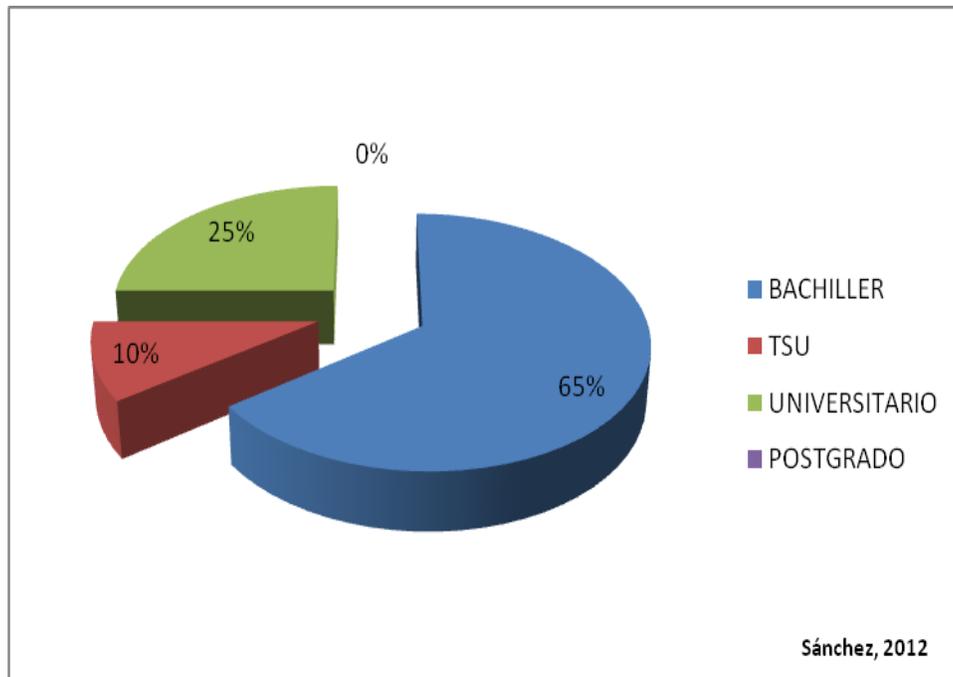
Como se mencionó en el párrafo anterior, estas agencias se encuentran ubicadas en la frontera Colombo-Venezolana, por ende poseen un alto riesgo de ser escogidas por los delincuentes para realizar operaciones relacionadas con LC/FT, dichas agencias poseen un personal comprendido por: el Gerente, Funcionarios Supervisores, Cajeros, Promotoras y el de mantenimiento, éste recurso humano debe estar actualizado en materia de LC/FT, para blindar al Banco de cualquier actividad ilícita que se pueda presentar. Por consiguiente, con el fin de establecer dicho nivel de conocimiento, se muestra a continuación los resultados obtenidos al operacionalizar el estudio aplicado a los cajeros y Promotoras, de las agencias antes indicadas, en materia de LC/FT.

En virtud de ello, primero se presenta el Perfil del Encuestado, para obtener una visión global de la muestra evaluada, y poder establecer ciertas descripciones y características que pueden ayudar a la investigación, para luego presentar los resultados en materia del conocimiento de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.

Perfil del encuestado.

Ítem N° 01 ¿Cuál es su nivel de estudios?

Grafico N° 01: Nivel de Estudios

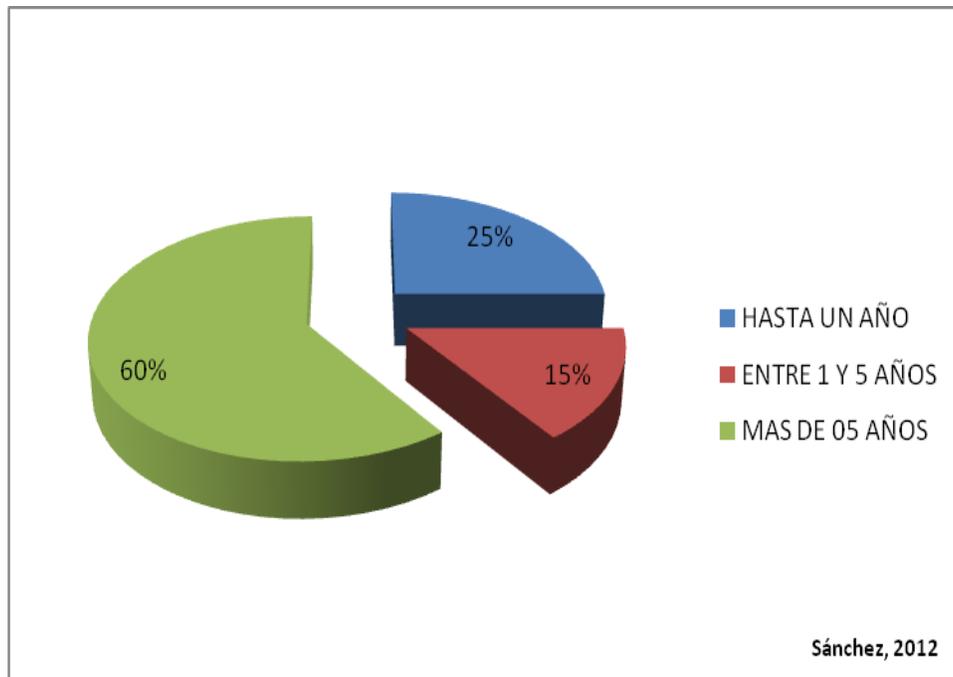


El 65% de los cajeros y promotoras evaluados poseen como grado de instrucción el título de Bachiller, 10% son TSU y el 25% restante son profesionales de carrera universitaria larga, sin que haya un empleado con formación de postgrado. En consecuencia, estos resultados representan una desventaja, que la organización debe tener en cuenta al momento de planificar la capacitación, pues existen diferentes estratos en cuanto a formación académica, por lo que deben diseñarse diversas estrategias de enseñanza-aprendizaje que permitan el logro de los objetivos en cada uno de los empleados. De igual manera, se puede inferir que al no poseer la mayoría del personal un alto grado de instrucción, se verá afectada su madurez profesional, al momento de identificar la tipología de los delitos relacionados con la LC/FT. También es pertinente resaltar que la inexistencia de empleados con estudios de postgrado, disminuyen las

posibilidades de investigaciones referidas al campo laboral, hechos que luego se traducirían en aportes para un mejor desempeño organizacional.

Ítem N° 02 ¿Cuánto es el tiempo de graduado?

Grafico N° 02: Tiempo de Graduado del Personal Evaluado



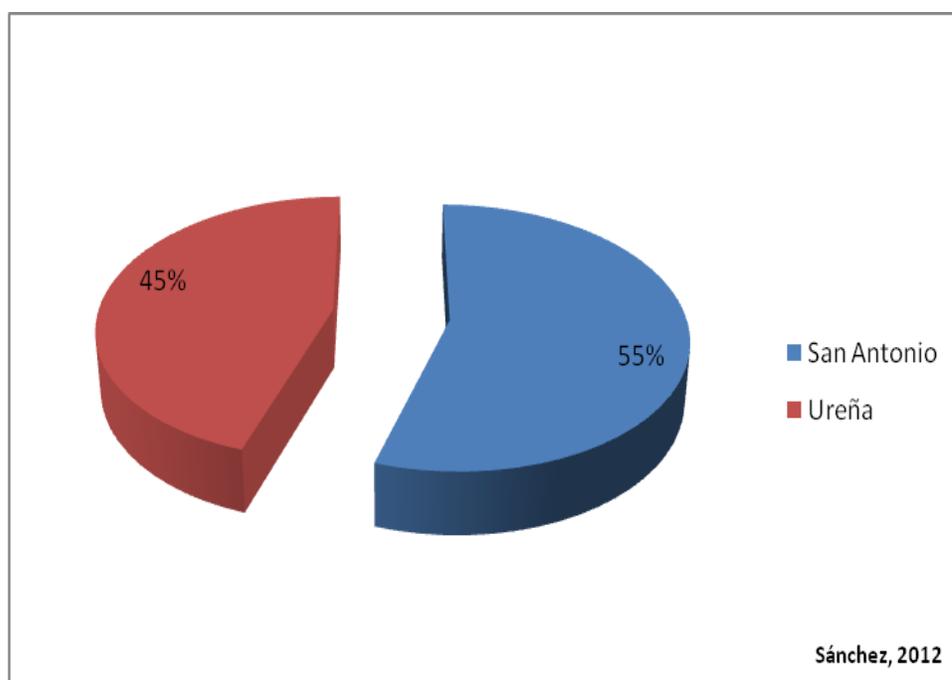
El resultado anterior demuestra que el 60% del personal encuestado posee un elevado tiempo de egreso de sus estudios, lo que representa que han podido aplicar los conocimientos adquiridos en su cotidianidad laboral, de igual manera, se han formado producto de la experiencia, lo que indica una fortaleza, pues son personas de un alto nivel de conocimientos y pericia, poco vulnerables para violar la norma.

Sin embargo, hay que considerar otro aspecto; como se observó en la interpretación del gráfico anterior, el 65% de la muestra analizada posee un grado de titulación exiguo, que repercutiría en las actividades que realiza, y en la manera de como visualizan el flagelo de la legitimación de capitales y financiamiento al

terrorismo, debido a que pueden ser más frágiles ante los intentos de los legitimadores para realizar actividades ilícitas, convirtiéndose en una debilidad.

Ítem N° 03 ¿Agencia en la cual trabaja?

Grafico N° 03: Agencia a la Pertenece el Personal Evaluado.



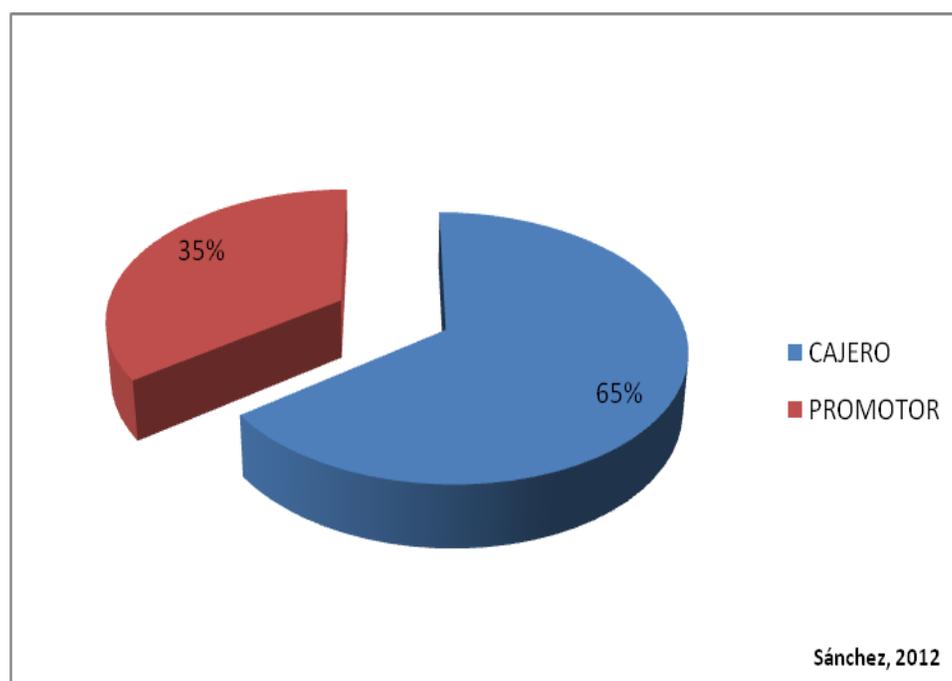
El gráfico anterior muestra que existe una proporción casi equilibrada de la muestra encuestada tanto para la agencia San Antonio del Táchira como para la agencia Ureña, por lo tanto, los resultados que se presentarán van a poseer una designación casi directamente proporcional para las dos sucursales. Lo importante de la posición geográfica de las agencias, son las consecuencias desfavorables que afronta Venezuela al poseer frontera en sus extremos sur y oeste con la República de Colombia, espacio geográfico ampliamente conocido por la actividad económica delictiva nacional con estribaciones a nivel internacional. Sobre este tema, como se menciona en la introducción Saúl Fromkin²⁸ señaló que *“Estando Venezuela justo al lado de Colombia, una de las grandes capitales de la droga del*

²⁸ www.guia.com.ve/noticias/?id=24242. [Consulta: 2011, Abril 09].

mundo, es usada primordialmente como un punto de trasbordo". Por lo que dichas agencias no están exentas a convertirse en un espacio óptimo para la proliferación de negocios ilícitos como: narcotráfico, secuestro, extorsión, contrabando y acciones terroristas entre otros, mediante la LC/FT.

Ítem N° 04 ¿Qué cargo ocupa?

Grafico N° 04: Cargos Ocupados por el Personal Evaluado.



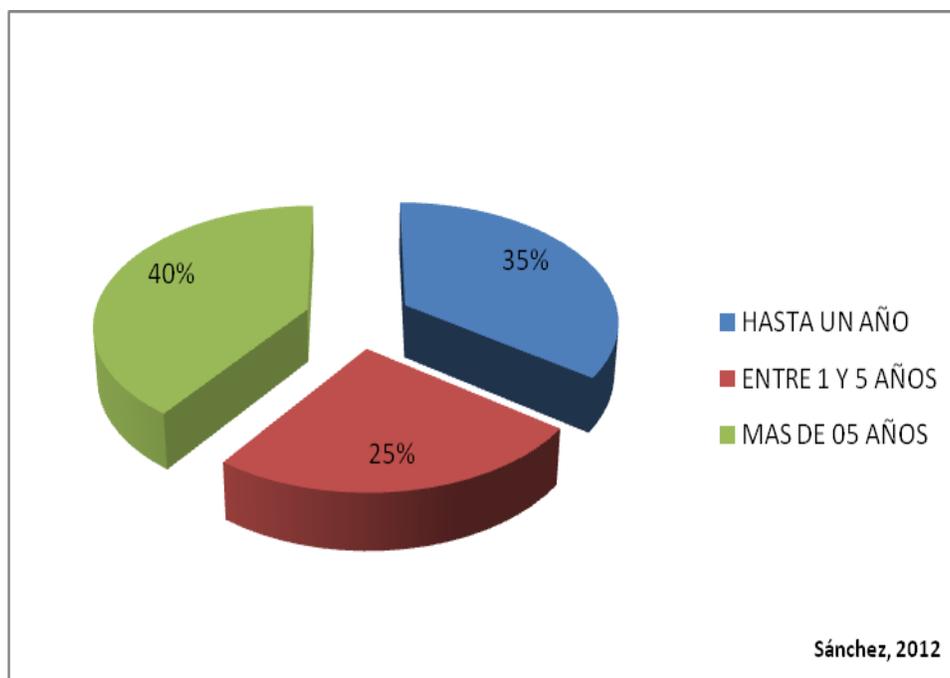
A través del gráfico anterior, se puede visualizar que existe mayor proporción de personal correspondiente a los cajeros, probablemente porque existe una mayor carga de actividades en el área de caja, para las agencias analizadas.

No obstante, el personal de promotoras aunque represente el 35% de la muestra analizada, posee el mismo grado de importancia al momento de obtener información de los clientes que se sirven de las Agencias San Antonio del Táchira y Ureña, para realizar sus actividades financieras, debido a que en la estructura funcional, las actividades que realiza cada uno de los empleados son de vital importancia y con análogo margen de responsabilidad, en el momento de

ajustarse y dar cumplimiento a la normativa vigente en el país en materia de LC/FT.

Ítem N° 05 ¿Cuál es la antigüedad en el cargo?

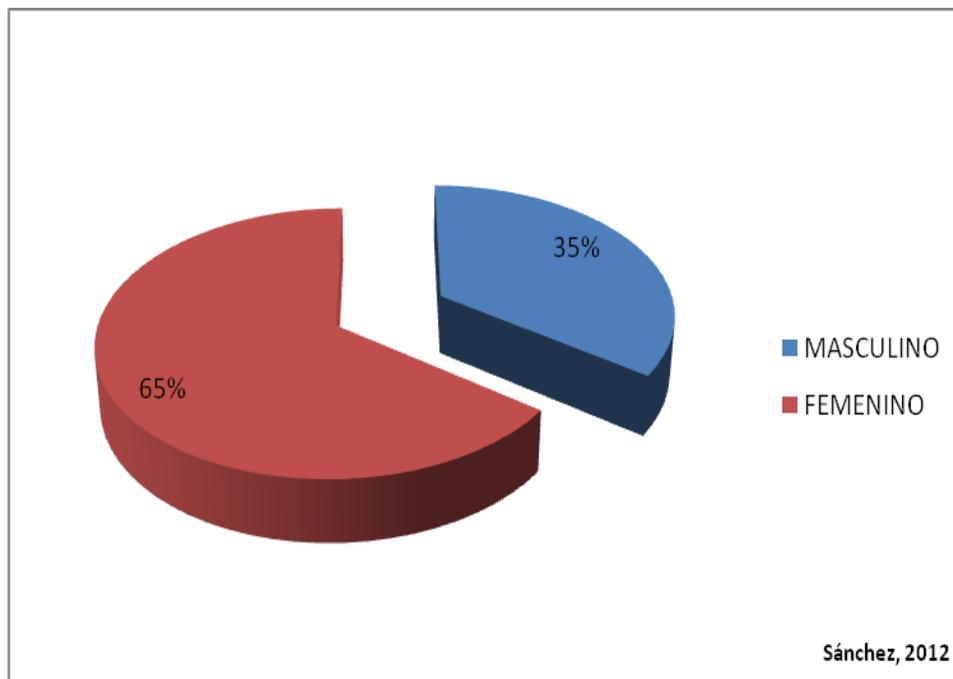
Grafico N° 05: Antigüedad de los Empleados Evaluados.



Este resultado indica que el 40% de la muestra encuestada, posee un tiempo considerable e importante laborando en la institución y en el cargo que ejecuta, lo que representa una fortaleza para ésta organización, porque basado en que los niveles de rotación de personal son bajos, en lo que respecta a estas agencias, específicamente en los cargos de cajeros y promotoras, se puede inferir que han recibido diferentes capacitaciones, hecho que los hace conocedores del tema de LC/FT. De allí que su experticia profesional debe ser más alta con respecto a los demás empleados, que representan los porcentajes restantes. En consecuencia, el 25% poseen entre 01 y 05 años laborando y un 35% solo hasta un año, lo que permite inferir que una mayoría de los empleados no poseen conocimientos sólidos en materia de LC/FT, comparados con el 40% referido.

Ítem N° 06 ¿Sexo?

Grafico N° 06: Sexo del Personal Evaluado.



La muestra estuvo representada en un 65% por el sexo femenino, de donde se infiere que los cargos de cajeros y promotoras están ocupados en su mayoría por mujeres, solo un 35% restante equivale al sexo masculino. Siendo necesario señalar que considerando el factor sexo, pudiera representar un riesgo la afinidad sexual existente entre las promotoras - cajeras y los que fungen como regentes y/o miembros de grupos delictivos, pertenecientes al sexo masculino; lo que representa una amenaza para las agencias, pues partiendo de dicha afinidad se supone podría haber mayor posibilidad de entremeterse ante dicho personal femenino. Por otro lado, el personal masculino también está propenso, motivado a las afinidades sociales que se podrían establecer, tratándose de poblaciones con un nivel demográfico bajo, en donde las interrelaciones personales son más frecuentes. En síntesis, la muestra posee extenuación en cuanto a violar la norma independientemente del sexo.

Conocimiento de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.

Una vez esbozadas la características de la muestra evaluada en el presente estudio, se presentan a continuación los resultados obtenidos en materia del conocimiento, sobre los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, debido a que es importante presentar un esquema general de la situación actual que presentan los cajeros y promotoras de las agencias San Antonio del Táchira y Ureña, del Banco Sofitasa Banco Universal CA, en esta materia. Además, estos resultados permiten conocer el nivel de resguardo en que se encuentra esta institución financiera, de los riesgos emanados de las actividades ilícitas como por ejemplo el lavado de dinero.

Partiendo de lo indicado anteriormente, resulta relevante conocer la metodología que usan los delincuentes para legitimar sus capitales y también para usar su dinero ilegal, en acciones relacionadas con el terrorismo, por lo que existen varias técnicas para ejecutar dichos delitos. En este estudio serán tratadas las siguientes:

El Manual M-056²⁹ como instrumento regulador, establece una clasificación sobre las técnicas más frecuentes empleadas para la legitimación de capitales, en consecuencia, refiere en primer lugar a la:

Estructuración: Técnica a través de la cual uno o varios individuos realizan múltiples transacciones con fondos ilegales durante un lapso de tiempo en las mismas o en varias Entidades Financieras. Las grandes sumas de dinero que resultan de las actividades delictivas se estructuran o dividen en montos inferiores y dichos fondos pueden depositarse, transferirse, o emplearse para comprar otros instrumentos monetarios.

Otra de las acepciones sobre esta técnica, que complementa o amplía el aporte anterior, es la opinión suministrada por Gladys Castellanos, Saskia Rietbroek y otros³⁰ quienes consideran que estructuración se le denomina:

...al diseño de una transacción para evadir la obligación de reporte o conservación de registros...Los individuos involucrados en estructuración son mensajeros contratados por los

²⁹ *Manual de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Táchira.* Banco Sofitasa Banco Universal. CA. 2001. (s.p).

³⁰ *Guía de Estudio para el Examen de Certificación CAMS.* Florida. USA. Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero. Cuarta Edición. 2007. p. 43

lavadores, apodados “pitufos”. Ellos van de banco en banco depositando el dinero en efectivo y comprando instrumentos monetarios por montos por debajo del límite sujeto a reporte.

Esta técnica constituye la unión de dinero ilegal de diferentes formas, los cuales pueden poseer en su totalidad origen ilícito o intercambiarse con dinero limpio, de tal manera que se pueda presumir o soportar la legitimidad del mismo ya sea que se maneje en pequeñas sumas o que se combine con otros ingresos que las empresas obtienen de forma licita, para poder soportar la gran cantidad de flujo de efectivo.

En segundo lugar se encuentran las Empresas de Fachadas, conceptualizadas por el Manual M-056³¹ como:

Empresas de fachada: Es una entidad legalmente constituida y que participa, o finge participar, en el comercio legítimo; sin embargo, esta actividad sirve primordialmente para disfrazar el lavado de fondos ilícitos ya que mezcla los fondos ilícitos con sus propios ingresos. Puede estar ubicada físicamente o tratarse de una oficina o simplemente tener un frente comercial o un portal en la Web, pero todos sus ingresos provienen de actividades criminales.

Gladys Castellanos, Saskia Rietbroek y otros³² diferencian esta técnica en dos tipos de Empresa: “*Compañía de Fachada (shelf): una corporación que no ha tenido actividad. Ha sido creada pero nunca operó. Esta corporación por lo general luego es vendida a alguien que preferiría tener un corporación ya existente en lugar de una nueva*”. Y “*Compañía/Corporación pantalla (Shell): Una compañía constituida que actualmente no cuenta con activos u operaciones importantes*”.

Esta técnica permite legitimar capitales ya que por medio de la Empresa ficticia el legitimador arma toda una estructura falsa de una organización exitosa, haciéndola parecer real, para realizar posiblemente múltiples actividades, dentro de las cuales pudieran muy bien estar relacionadas con la compra de activos o bienes de cualquier índole, o también instrumentos monetarios para lograr luego darle legitimidad a sus ingresos indebidos.

³¹ *Manual de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo*. Táchira. Banco..., op.cit. (s.p).

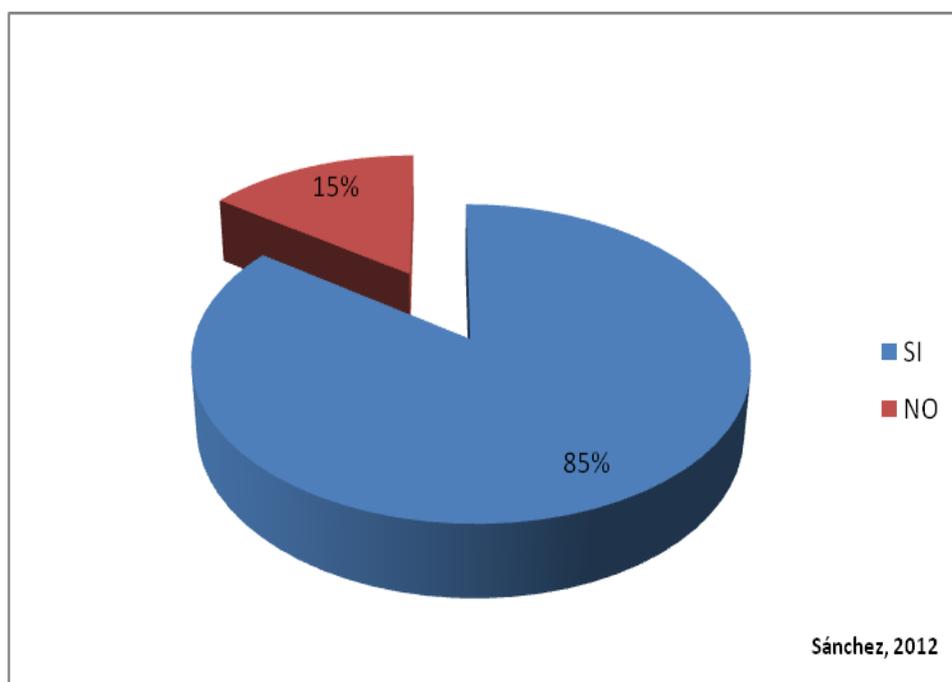
³² *Guía de Estudio para el Examen de Certificación CAMS*. Florida. USA. Asociación..., op.cit. p. 111

Es así como esta técnica reviste importancia porque permite darle imagen legal a los negocios ilícitos, a través de organizaciones que a la vista de cualquier sociedad, pueden ser confundidas con empresas legales, hasta para los empleados bancarios, que lastimosamente pudieran tratar a los delincuentes que manejan estas empresas de Fachada, como clientes de buena reputación, y permitir actividades relacionadas con LC/FT.

Basado en estos conceptos, surgen las interrogantes N° 07 y N° 08 cuyo análisis se presenta a continuación:

Ítem N° 07 Procesamiento: ¿Es una Técnica de Legitimación de Capitales?

Grafico N° 07: Procesamiento.

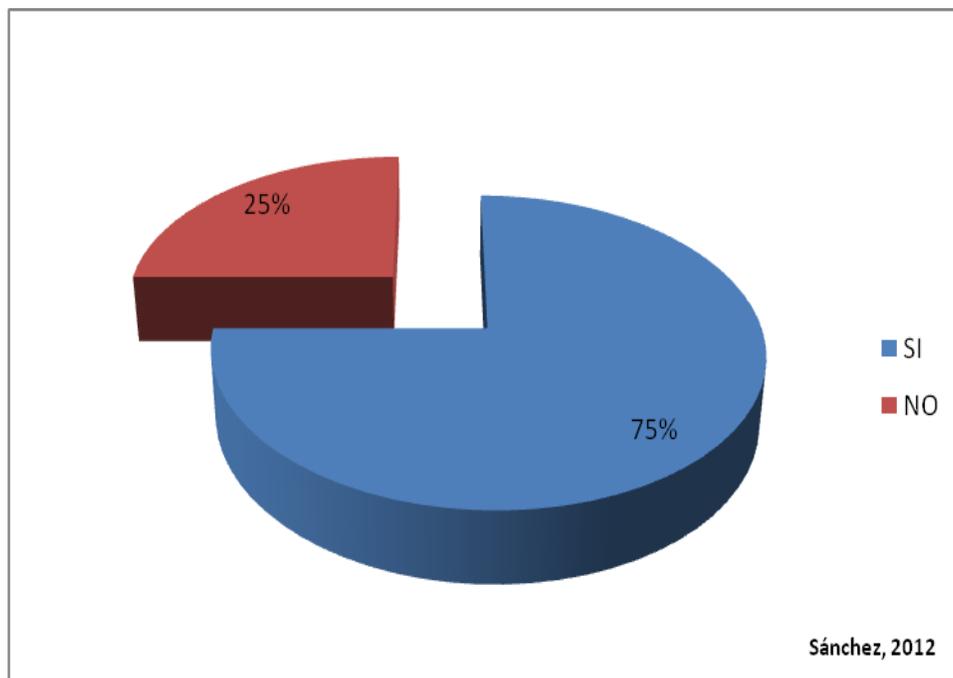


De las respuestas obtenidas el 85% de la muestra respondió que “**sí**” (opción incorrecta) a la pregunta presentada, lo que significa que poseen un nivel de desconocimiento alto en lo se refiere a las definiciones o empleo de la

terminología aplicada para la LC/FT, debido a que el Procesamiento es una etapa por la que pasan los delincuentes durante el proceso de legitimación de capitales o durante el financiamiento de actividades relacionadas con el terrorismo y no una técnica. Sin duda, que es un tema complejo, pero que debe estar claro para poder atacar estos delitos, por lo que este resultado representa una debilidad para las agencias en estudio, supone que las respuestas son basadas en la formación empírica y no en el resultado del conocimiento como profesionales para ejercer en la banca. El porcentaje restante manifiesta conocimiento en el tema, sin embargo no alcanzan a controlar todas las situaciones de riesgo y delito que se podrían presentar en las agencias.

Ítem N° 08 ¿Usted considera que la Estructuración y las Empresas de Fachada; son técnicas utilizadas para legitimar capitales?

Grafico N° 08: Estructuración-Empresas de Fachada.



Se observa que el 75% del personal respondió correctamente, por lo que se deduce que entienden en una alta proporción los términos antes explicados, lo que

representa una fortaleza para la organización, debido a que los legitimadores encontrarán una barrera si quieren aplicar algunas de éstas técnicas para legitimar capitales, además se pudiera inferir que el personal conoce lo que representa una técnica de legitimación de capitales.

Una vez que los legitimadores de capitales, aplican técnicas para legalizar su dinero, las mismas producen indicadores que los empleados en las agencias bancarias deben detectar a tiempo, por lo que deben permanecer atentos en todo momento. Estas señales de alerta están definidas por la Resolución N° 119.10 titulada: “Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario”, específicamente en su artículo N° 124³³, el cual señala que consisten en: *“El conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten identificar oportuna y/o prospectivamente comportamientos atípicos de las variables relevantes, previamente determinadas por la entidad.”*

Tomando como referencia este concepto y los referentes empíricos dentro del área bancaria, se pueden mencionar dentro de las Señales de alertas más conocidas a las siguientes:

- Préstamos que no tienen relación económica de acuerdo a la actividad del cliente, o también aquellos en que los clientes no manifiestan su objetivo, dando como garantía un colateral en efectivo.
- Negocios con estados financieros que difieren en gran medida a otros de similar actividad.
- Créditos que presentaron muchas dificultades para su cobranza y luego son cancelados de forma repentina.
- Utilización de cartas de crédito, de tal manera que el dinero circule entre varios países, no obstante, el cliente no tiene actividades habituales con ellos.

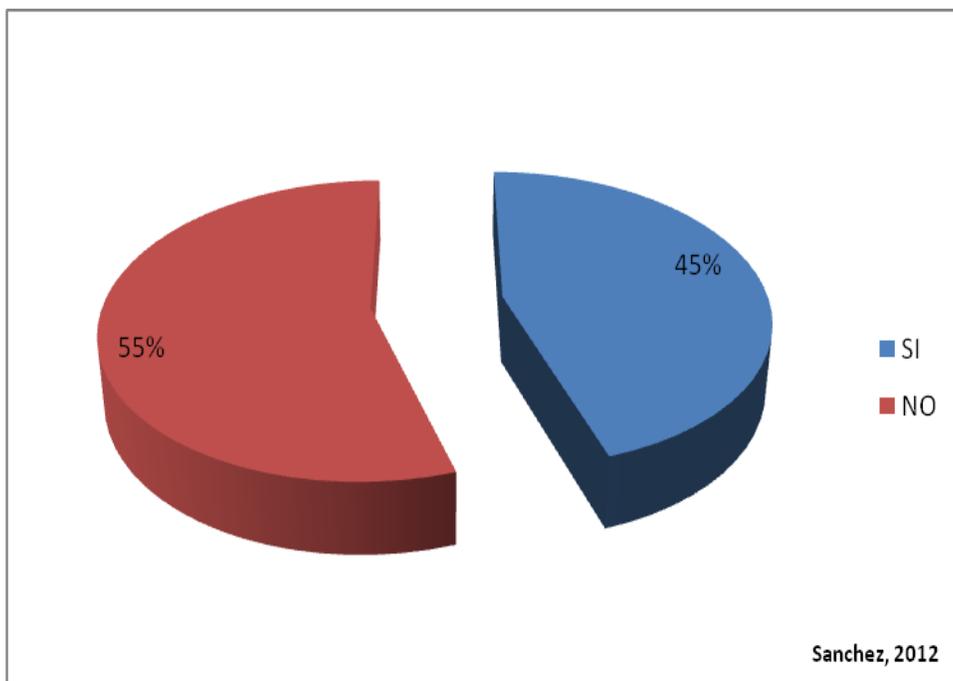
³³ Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Resolución N° 119.10. Gaceta 39.388. 2010. (s.p).

- Clientes que transfieren grandes sumas de dinero a países que poseen legislaciones y bancos con cuentas secretas.

Una vez entendido este término la muestra encuestada sobre este aspecto refleja lo siguiente:

Ítem N° 09 ¿Según su opinión una Señal de alerta la representan aquellos clientes con edad menor o igual a 18 años, con promedios altos en sus cuentas?

Grafico N° 09: Señal de Alerta.



Este resultado de un 55% indica que para la mayoría de los cajeros y promotoras de las agencias evaluadas, es difícil identificar y peor aún, determinar lo que representan las señales de alerta, esto constituye una debilidad que la organización debe reforzar, para informar sobre la importancia del manejo de estos conceptos en aras de evitar se cometan errores en esta materia. Por otro lado el 45% restante respondió de manera acertada, pero representan un porcentaje menor, lo que ubica en una posición de indefensa a las agencias.

De igual forma, la LC/FT opera mediante diversas modalidades, de allí que las transacciones cuyas características no sean las comunes, deben ser tomadas en cuenta por los empleados de las agencias bancarias, como es el caso de las denominadas Operaciones no convencionales definidas por el Manual M-056³⁴ como:

Aquella que no esté de acuerdo o en consonancia con los precedentes, costumbres o uso bancario y que no se ajusta a los procedimientos requeridos en esa clase de operaciones. Esta categoría también se puede aplicar cuando se comprenda que toda operación bancaria está integrada por un conjunto de fases, y se omite una o varias de ellas, o se sigue un procedimiento no establecido regularmente por la Institución.

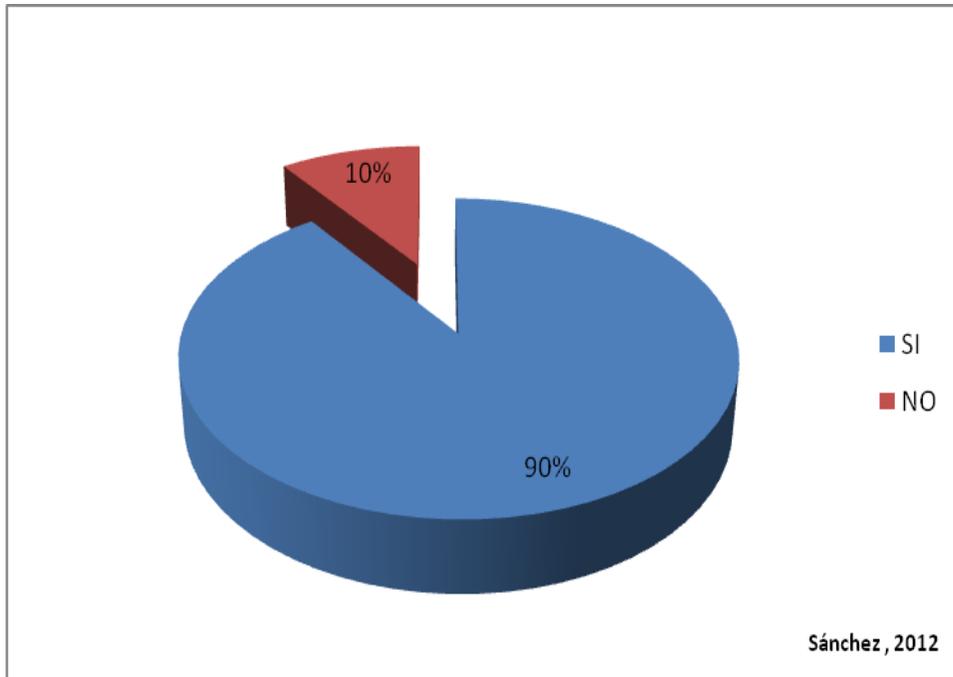
En consecuencia, todas las transacciones que estén fuera de los procedimientos frecuentes y que pretendan realizarse en muchos casos sin cumplir con el orden establecido por las instituciones financieras, tendrían que llamarse no convencionales. En tal sentido, los cajeros y las promotoras deberán tener presente en cada momento, los procedimientos establecidos para realizar cada una de las operaciones, que a diario ejecutan, a fin de conocer cuando los clientes intentan trasgredir las normas y políticas de la institución y determinar si se trata de un caso de Operación no convencional.

Con respecto a este conocimiento la respuesta del personal evaluado fue:

Ítem N° 10 ¿Una Operación no convencional, es aquella que no está de acuerdo o en consonancia con los precedentes, costumbres o uso bancario y que no se ajusta a los procedimientos requeridos en esa clase de operaciones. Esta categoría también se puede aplicar cuando se comprenda que toda operación bancaria está integrada por un conjunto de fases, y se omite una o varias de ellas, o se sigue un procedimiento no establecido regularmente por la institución?

Grafico N° 10: Operación No Convencional.

³⁴ *Manual de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.* Táchira. Banco..., op.cit. (s.p).



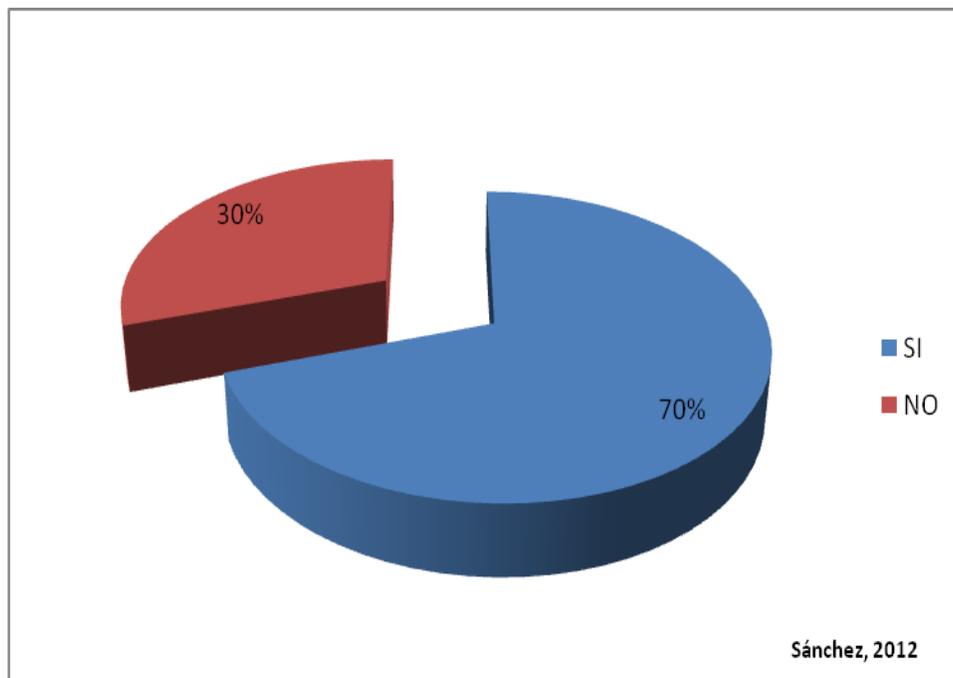
Las transacciones que se desvían de los patrones normales de operatividad de la banca, están claras para la mayoría del personal evaluado, debido a que obtuvieron un porcentaje del 90% en la opción que representa la respuesta correcta, éste resultado significa que el Banco Sofitasa tiene una fortaleza en este aspecto, por lo que los legitimadores poseen reducidas oportunidades al querer insertar el dinero sucio a través de estas modalidades.

Las actividades delictivas pertenecientes a la LC/FT necesitan de operarios, que en este caso, se convierten en clientes para las instituciones financieras, por tal razón es importante conocerlos para determinar la frecuencia con que se apersonan a las Agencias Bancarias a efectuar procedimientos, es así como existen clientes usuales e inusuales. Para efectos de este trabajo investigativo, los clientes usuales están determinados por aquellas personas que normalmente realizan operaciones de distintas clases en la institución financiera, por lo que su trayectoria financiera es conocida, ya sea a través de los productos que posee o de las relaciones que mantenga con todo el entorno económico donde se desenvuelve.

Partiendo del concepto explicado, se analiza lo siguiente:

Ítem N° 11 ¿Usted denomina Cliente Usual: a toda persona natural o jurídica que mantenga relación con una determinada Institución Financiera a través de uno o más de los productos?

Grafico N° 11: Cliente Usual.



Las agencias San Antonio del Táchira y Ureña poseen un personal de cajeros y promotoras conocedores de sus clientes y sus operaciones, sin embargo aún queda un 30% del personal encuestado, que posee confusión en lo respecta a la definición de clientes usuales, probablemente esta situación se deba a que existe un 35% del personal que posee menos de un año en el cargo (tomado del perfil), y por tal motivo no están claros sobre esta terminología, por lo que el Banco debe considerar el afianzamiento de los conceptos básicos en esta materia, de allí la necesidad de fomentar líneas de formación óptimas.

Siguiendo este orden de ideas, resulta relevante expresar la cautela que deben poseer las instituciones financieras debido a las distintas tipologías de riesgos

existentes en las operaciones que realizan y/o a través de los productos que ofrecen. Estos riesgos se clasifican en: riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, legal y reputacional.

Por consiguiente, la Resolución N° 136-03 denominada: “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” emanada por la Superintendencia de las Instituciones del sector Bancario, define en su artículo N° 02³⁵ al riesgo legal como: *“la contingencia de pérdida que emana del incumplimiento de la institución financiera con las leyes, normas, reglamentos, prácticas prescritas o normas de ética de cualquier jurisdicción en la que lleva a cabo sus actividades”*.

En esta materia, es válido acotar la opinión de Alfonso de Lara ³⁶ quien señala que el riesgo legal está definido como:

La pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

Por otra parte, otros de los riesgos evaluados en el presente caso de estudio es el riesgo de liquidez, definido en la norma N° 136.03³⁷ antes citada como:

Es aquel que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún otro modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos, para cumplir sus obligaciones en y fuera del balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

De igual manera, en lo concerniente al riesgo de liquidez Alfonso de Lara³⁸, lo conceptualiza como:

Las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El Riesgo de Liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado).

³⁵ Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos .Resolución 136.03. República Bolivariana de Venezuela. 2003. (s.p).

³⁶ *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México. Limusa Noriega Editores. 2003. p 17.

³⁷ Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos .Resolución 136.03. República..., op. cit., (s.p).

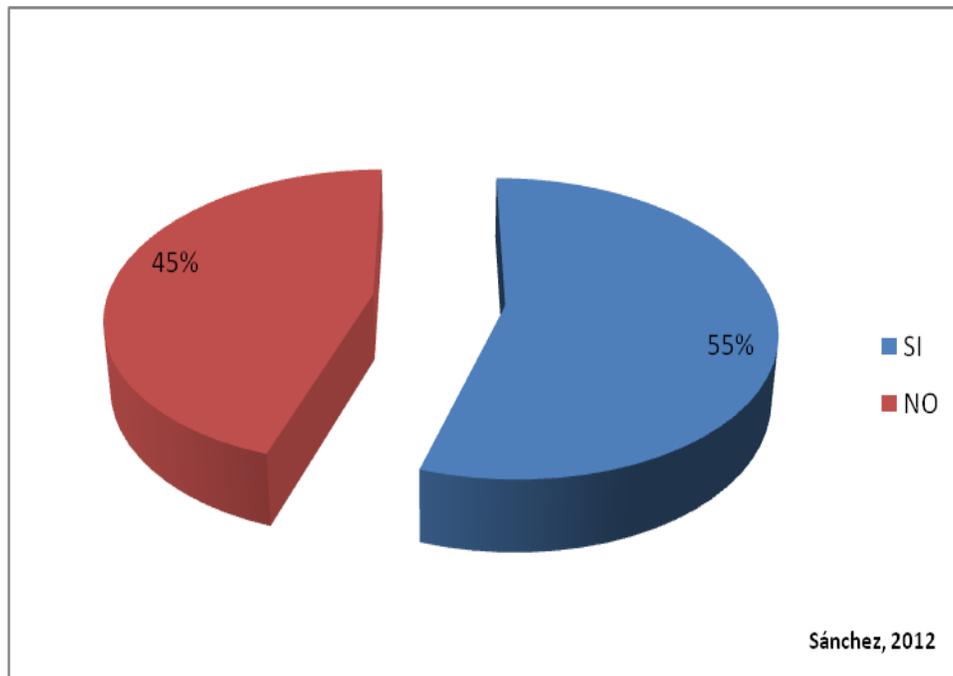
³⁸ *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México. Limusa..., op. cit. p.16.

Por consiguiente, el riesgo legal está determinado por la observancia de la normativa existente tanto dentro como fuera del país, dependiendo del caso, además de las pérdidas que se pueden ocasionar por operaciones donde no se pueda exigir su cobrabilidad por vía jurídica, a causa de errores en la interpretaciones de las normas, o falta de requisitos; y el riesgo de liquidez, representa la contingencia que se pueda presentar al no poder la institución, hacer frente a las deudas contraídas en unos niveles aceptables, o también viene dado por las pérdidas que pueden ocurrir al no poder vender cualquiera de los activos que posea y que necesite negociar.

En función a lo explicado en los párrafos anteriores se muestra el resultado del conocimiento en materia de riesgos.

Ítem N° 12 ¿El Riesgo Legal Es aquel que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún otro modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos, para cumplir sus obligaciones en y fuera del balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas?

Grafico N° 12: Riesgo Legal.



En la pregunta que midió el conocimiento en materia de riesgo, se observa que un 55% del personal respondió si, constituyendo ésta la respuesta incorrecta, por lo que indican que no conocen del tema. Situación demostrativa de las deficiencias existentes al momento de identificar las contingencias presentes en una institución financiera. De lo anterior, se puede presumir que las agencias analizadas al no tener un personal actualizado en esta materia, pueden estar en constante riesgo, debido a que su recurso humano desconoce en aproximadamente un 45%, las consecuencias negativas que pueden ocurrir al no ejecutar correctamente sus funciones.

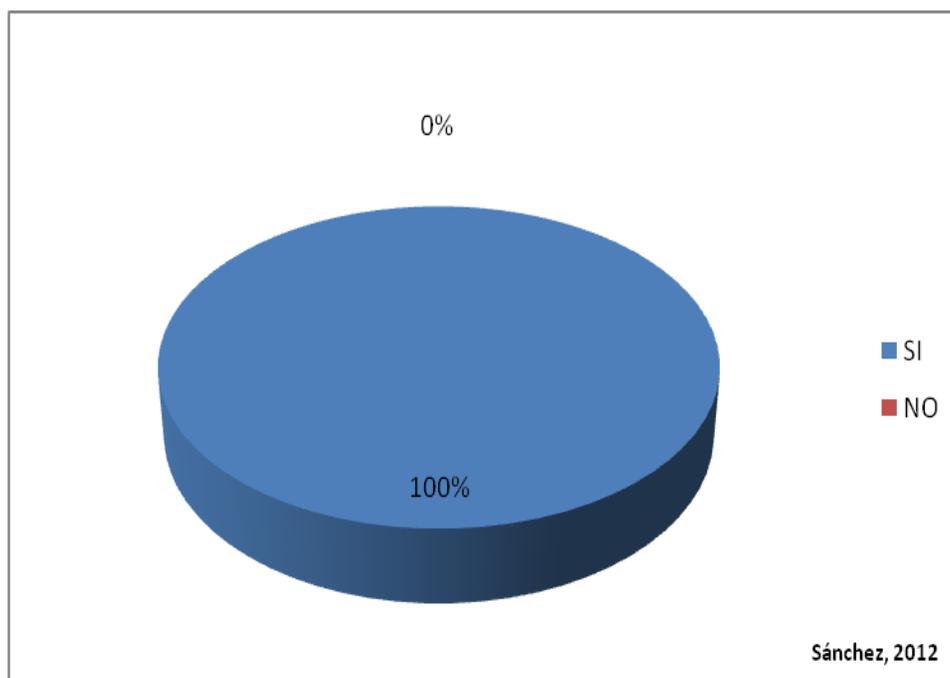
Finalmente, es necesario conocer la proporción en que la muestra analizada conoce la normativa vigente nacional que poseen las instituciones financieras en materia de prevención de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, en tal sentido es pertinente acotar que en Venezuela existe una abanico de normas vigentes de las cuales se han mencionado algunas en el transcurso de la investigación, como son las siguientes:

- Resolución N°119.10 “Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo Aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario”
- Resolución N°136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”
- Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo.
- Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas

No obstante, para las instituciones financieras la norma rectora en materia de LC/FT, es la Resolución N°119.10, debido que es la primera que deben acatar para combatir los delitos generados para esta actividad. Por tales contenidos se considera el siguiente ítem, con los respectivos resultados:

Ítem N° 13 ¿Cree usted que la Resolución 119.10 “Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo Aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras”, se encuentra Vigente?

Gráfico N° 13: Resolución 119.10.



En este caso el personal de cajeros y plataforma respondió en un 100% de manera positiva, lo que demuestra conocen las normas vigentes que hacen referencia a esta materia, específicamente en la resolución actual, referida a los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Esto representa una fortaleza para la institución debido a que demuestra que la gestión de capacitación que puede haber realizado el Banco Sofitasa, ha cumplido en parte algunas de sus metas.

Si bien es cierto que el Personal debe conocer la vigencia legal de las normas existentes, las cuales tienen el deber de cumplirlas, también lo es que las deben

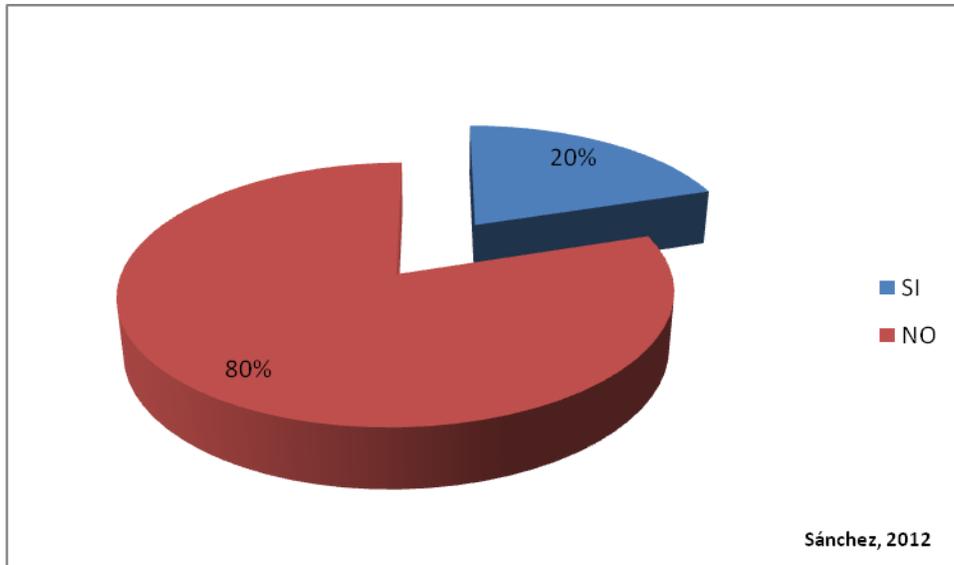
dominar en cada una de sus partes, y sobre todo en aquellos aspectos que son de más importancia, en tal sentido existe en la norma N° 119.10 “Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” un aparte que prohíbe a los empleados independientemente del nivel en la institución financiera, indicarle a los clientes que están siendo sometidos a investigaciones por parte de la misma institución o de cualquier órgano contralor, dicha obligación está establecida en el artículo N° 97³⁹ que reza: *Los empleados de los Sujetos Obligados no podrán advertir a los clientes que se han realizado verificaciones que se ha notificado a las autoridades, de actividades que puedan dar indicios de estar relacionadas con LC/FT.*

Partiendo de esta prohibición de advertencia es necesario verificar su nivel de conocimiento,

Ítem N° 14 ¿Los accionistas, directivos, funcionarios y empleados del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., podrán advertir a los clientes que se han realizado averiguaciones o notificado a las autoridades de actividades que puedan sospecharse de estar relacionadas con la Legitimación de Capitales?

Grafico N° 14: Advertencia de Averiguación

³⁹ Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos .Resolución 136.03. República Bolivariana de Venezuela. 2003. (s.p).



En este ítem el personal obtuvo un 80%, en la respuesta de la opción correcta, de donde se infiere que presentan un conocimiento considerable en la materia referida al sigilo que deben poseer frente a los clientes, y a las investigaciones que se realicen acerca de éstos. En este sentido, es de vital importancia mantener la aclaratoria de esta norma al personal de cajeros, para no interferir en la lucha que realizan las instituciones financieras conjuntamente con el estado venezolano contra este flagelo que representa la legitimación de capitales. Siendo necesario considerar que a pesar de ser solo un 20% quienes responden afirmativamente, no debería haber en la institución este tipo de inclinación que demuestra desinformación ante una interrogante tan elemental.

CAPÍTULO II

Factores que influyen en el conocimiento de la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.

Los factores críticos vienen a constituir elementos que inciden o repercuten en la adquisición de conocimientos referidos al área objeto de este estudio. En consecuencia, constituyen un apartado fundamental, el cual se analiza en este capítulo. Para determinar los factores críticos es necesario conocer cómo funciona el control interno y qué significa. En tal sentido Philip Defliese; Henry Jaenicke; y otros⁴⁰ refieren lo siguiente:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar su activo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, fomentar la eficiencia de operación y alentar la observancia de las políticas administrativas preescritas. Esta definición reconoce que un "sistema" de control interno va más allá de los aspectos relacionados directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

De igual manera, Víctor Alvarado⁴¹, desde otra óptica también conceptualiza el control interno como:

Un proceso sistemático que ayuda a una entidad a conseguir sus metas y objetivos, orientados hacia el desempeño que incluye lo competitivo, los resultados óptimos y previenen, en definitiva, la pérdida de recursos que se corresponden con los activos de la misma.

Teniendo como base lo mencionado por los autores referidos, el control interno está representado por todas aquellas actividades que están destinadas para ayudar al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, apegadas a los procesos administrativos adecuados, con el propósito de evitar que se cometan fraudes, procurar minimizar los errores y realizar un correcto registro contable de las operaciones, a fin de proteger los activos de dichas organizaciones, utilizando de la mejor manera los recursos disponibles.

Partiendo de dicha conceptualización, es pertinente señalar que existen varios procedimientos validos para evaluar el control interno, pero uno de los más utilizados es el informe COSO (Committee Of Sponsoring Organizations) ideado

⁴⁰ *Auditoría Montgomery*. México. Editorial Limusa SA. 2000. p. 268.

⁴¹ *Auditoría Financiera*. Barquisimeto. Estado Lara. Ediciones Jurídicas Rincón CA.2007. p.21.

en los Estados Unidos de América hacia el año 2002, el cual se creó como alternativa de evaluación de control interno que pudiera aplicarse a cualquier tipo de empresa o entidad, sin que signifique un tardío proceso burocrático, al contrario se puede ejecutar brindando la mayor confiabilidad posible, utilizando de manera óptima los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos.

Este informe se encuentra estructurado por cinco componentes, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y finalmente monitoreo.

Sobre el Ambiente de Control, Víctor Alvarado⁴² establece su propia opinión, de allí que lo define como:

Es un componente en el cual se reflejan las políticas sanas y morales que influyen en la conciencia y en las acciones de la administración, en relación al sistema de control interno, teniendo su efecto en las normas y procedimientos de controles específicos, dirigidos a establecer la estructura, la autoridad, la responsabilidad requerida, la disciplina y, en general a la conducta ética.

Por su parte, Rodrigo Estupiñan⁴³, también define este elemento, expresando que: *“consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades”*.

El ambiente de control representará para la empresa, el elemento más importante en la gestión de las actividades o tareas que desarrollan los empleados. En tal sentido, en este ambiente se deberán establecer los patrones de comportamiento, valores éticos y morales de cada uno de los miembros de la organización. De igual forma, en este ambiente la actitud de la alta gerencia es primordial para el buen desenvolvimiento de los empleados, por lo que debe estar presente y debe ser equilibrada.

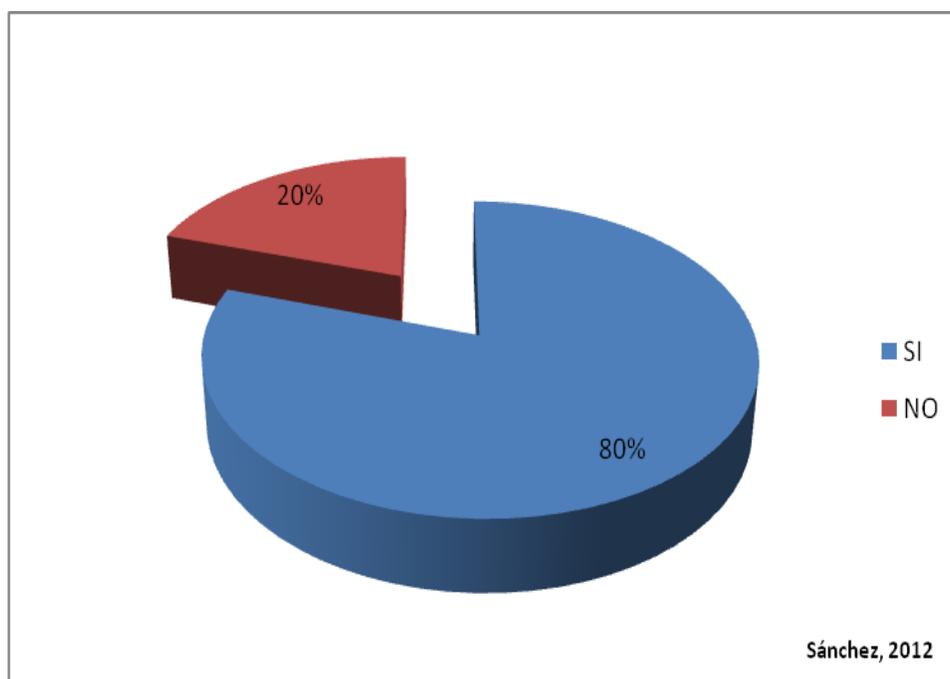
Considerado lo referido, a continuación se analizan los resultados obtenidos sobre lo desarrollado anteriormente:

⁴² *Auditoría Financiera*. Barquisimeto. Estado Lara. Ed..., op. cit., p.22.

⁴³ *Control Interno y Fraudes*. Colombia. ECOE Ediciones. 2003, p. 24

Ítem N° 15 ¿Ha Firmado la “Declaración de Conocimiento” en la que manifiesta haber recibido información y adiestramiento sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales para prevenir y minimizar este delito?

Gráfico N° 15: Declaración de Conocimiento



Para este ítem los cajeros y promotoras respondieron en un 80% que habían firmado la “Declaración de Conocimiento”. Este procedimiento evaluado se encuentra dentro de las actividades inmersas en el ambiente de control, debido a que forma parte del comportamiento que deben tener los empleados al pertenecer al Banco Sofitasa, en tal sentido es favorable este resultado para la institución.

Por otra parte el Banco Sofitasa, como sujeto obligado esta dando cumplimiento con lo normado en la resolución 119.10 la cual en su artículo 58⁴⁴ dice: *Los Sujetos Obligados diseñarán un documento a suscribir individualmente por los*

⁴⁴ Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Resolución N° 119.10. Gaceta 39.388. 2010. (s.p).

directivos y trabajadores, por medio del cual declaren haber recibido información y adiestramiento sobre prevención y administración de los riesgos de LC/FT.

De igual manera considerando el informe COSO se menciona la Evaluación de los Riesgos, aspecto sobre el que también Víctor Alvarado⁴⁵, explica: que:

La administración o gerencia debe tomar en consideración por actos o circunstancias internas o externas que puedan ocurrir o afectar adversamente a la capacidad de la empresa... debe establecer previamente los objetivos generales y específicos identificando y analizando los riesgos que impidan que se logren los mismos.

Sobre este aspecto, Rodrigo Estupiñan⁴⁶ emite su punto de vista, y establece que la evaluación de los riesgos: *“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.”*

Por lo antes consultado, este componente representa la identificación y determinación de cada una de las posibles amenazas que pueden interferir en el logro de los objetivos de las organizaciones, para poder medirlas y tomar las acciones necesarias, lo que hace a las empresas menos vulnerables a la posibilidad de que los riesgos puedan afectarlas.

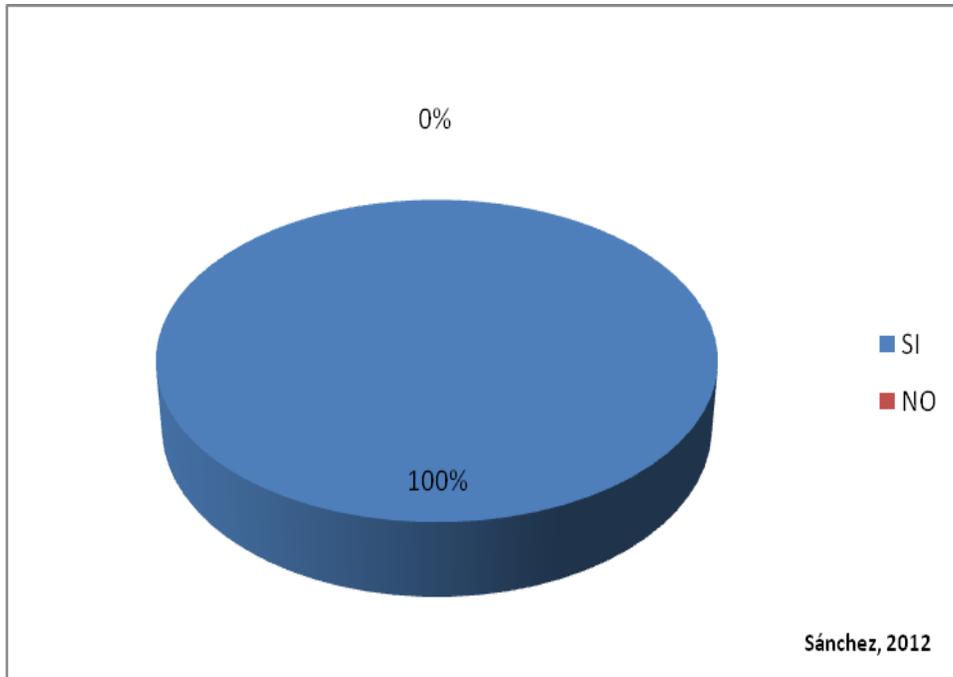
Basado en lo expuesto, resulta interesante conocer el conocimiento del personal encuestado a través del siguiente ítem:

Ítem N° 16: ¿Toda Actividad Sospechosa detectada por cualquier funcionario o empleado de la Institución debe ser reportada a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, a través del formulario Reporte de Operaciones?

Grafico: N° 16: Reporte de Actividad Sospechosa.

⁴⁵ Auditoría Financiera. Barquisimeto. Estado Lara. Ed..., op. cit., p.25

⁴⁶ Control Interno y Fraudes. Colombia. ECOE..., op cit., p 24



Al revisar la materia de la evaluación de los riesgos a través de los procedimientos que se utilizan en la institución, para identificar ciertos tipos de amenazas que se pueden presentar, al no reportar las operaciones extrañas realizadas por los clientes, la muestra evaluada respondió de manera correcta en su totalidad. Esta es una fortaleza para el ente en análisis debido a que no existen confusiones ni indecisiones, en el momento de advertir a las unidades contraloras del banco la posibilidad de que éste se vea inmerso en actividades relacionadas con la LC/FT. Es así como una actividad que es de obligatorio cumplimiento, se convierte entonces en un mecanismo muy útil de evaluación de ciertos tipos de riesgos.

Otro de los elementos de este informe COSO son las Actividades de Control, las cuales son descritas por Reding f; Paul Sobel; Anderson Urton; y Otros⁴⁷ así:

Las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar la implementación de las directivas de la dirección. Permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para el tratamiento de los riesgos que amenazan el logro de los objetivos

⁴⁷ *Auditoría Interna Integral*. México. Segunda Edición. International Thompson Editores. 2002, p.5-13.

de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Sobre este componente Rodrigo Estupiñan⁴⁸ menciona que: *“son aquellas que realiza 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”* De igual forma este autor⁴⁹ menciona algunas de las actividades como son: *“salvaguarda de activos, verificaciones, seguridades físicas, revisiones de informes de actividades y desempeño, indicadores de desempeño”* entre otras.

Lo que se deduce de este componente, no es otra cosa que todas aquellas tareas destinadas a minimizar los riesgos, se pueden definir como actividades de control, y que pueden ser muy diversas, que van desde la evaluación del desempeño del personal, hasta la observación de la normativa correspondiente a los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones.

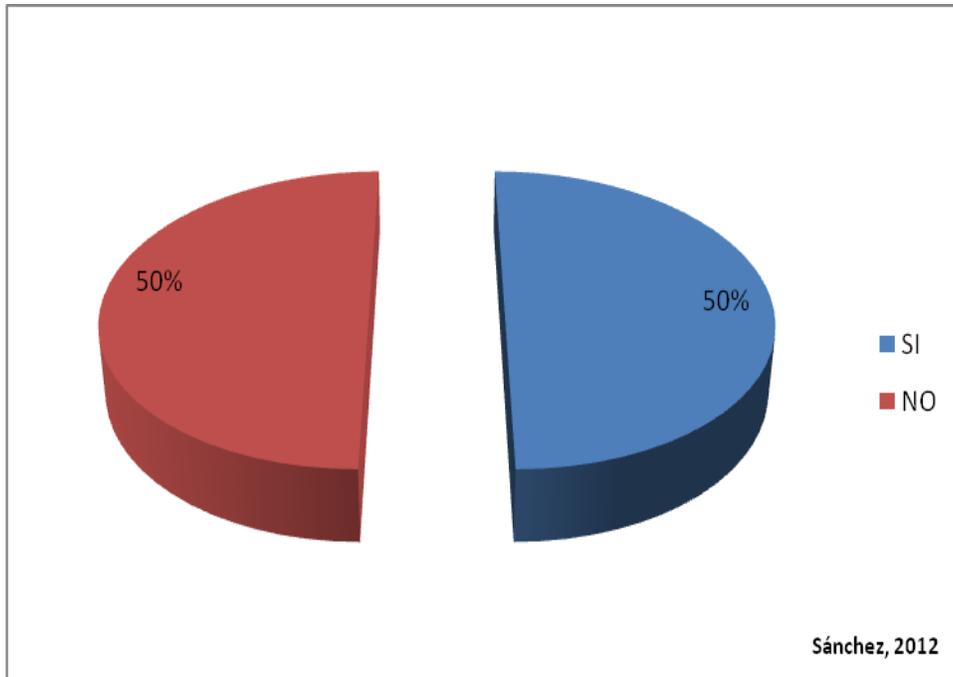
Es por lo antes expuesto que se plantearon los siguientes ítems al personal evaluado.

Ítem N° 17: ¿Del Gerente será la Responsabilidad en la Agencia de garantizar la elaboración de un Expediente del Cliente por cada cuenta aperturada?

Grafico N° 17: Responsabilidad de la Gerencia de la Agencia.

48 *Control Interno y Fraudes*. Colombia. ECOE..., op cit.,p 24

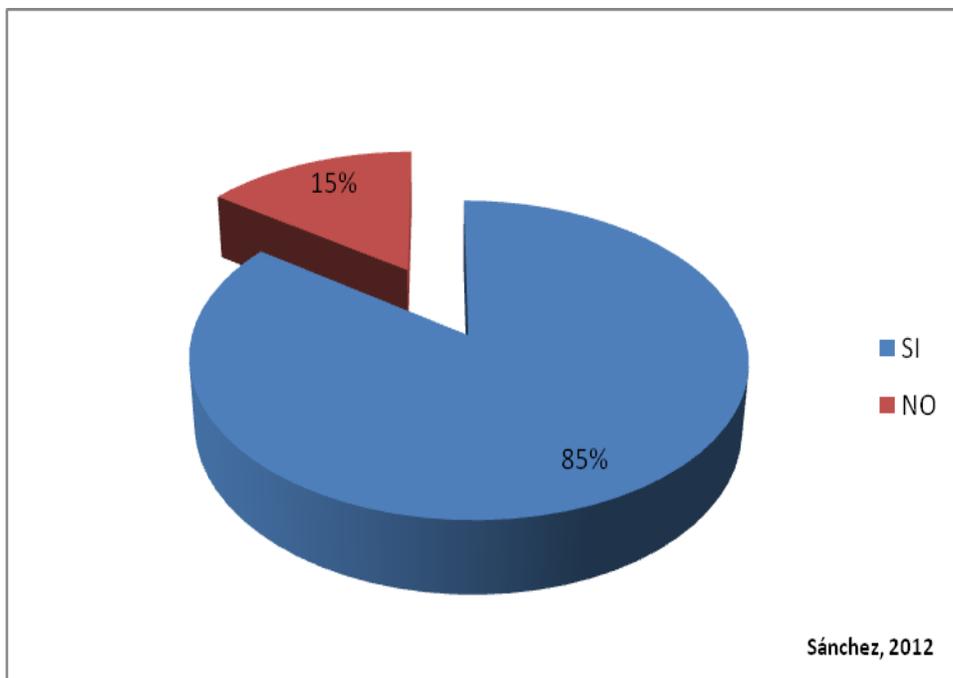
49 *Control Interno y Fraudes*. Colombia. ECOE..., op cit.,p 28



El 50% del personal no posee claro las actividades y por ende las responsabilidades ante ciertas funciones que no les corresponden. Situación que puede ser una debilidad para la empresa debido a que su personal debe tener claro las actividades a ejecutar para el logro de los objetivos de la misma, es decir cada quien debe conocer el funcionamiento propio de su cargo.

Ítem N° 18: ¿Los Cajeros deberán exigir a las personas que realizan operaciones de taquilla, el estampado de la huella dactilar, en los retiros o cheques según sea el caso, cuando su valor sea igual o superior a Bs.F. 2.500,00?

Grafico N° 18: Actividad de Control de Taquilla.



La respuesta a este ítem posee un alto grado de asertividad, lo que significa que en temas relacionados con el manejo del dinero en las taquillas de las agencias analizadas, es bien conocido por el personal evaluado, muy probablemente se deba que la mayoría de la muestra encuestada corresponde a los cajeros con un 65%. Además es importante indicar que esto representa una ventaja para las agencias y a su vez para la institución, debido a que se puede presumir que esta actividad de control, debe poseer el mismo porcentaje de cumplimiento, ya que es del conocimiento de la totalidad de los cajeros encuestados, según el resultado obtenido.

Por último, quedan dos componentes que deben participar en las organizaciones de manera simultánea para ser mas exitosos, éstos son la información-comunicación y el monitoreo, por esta razón es relevante para la investigación conocerlos. En consecuencia sobre el elemento Información-Comunicación, Víctor Alvarado⁵⁰, expone su opinión, explicando: *“Los controles deben esta centrados en los sistemas de información de la entidad”* por lo que

⁵⁰ Auditoría Financiera. Barquisimeto. Estado Lara. Ed..., op.cit., p 28

según el mismo autor⁵¹ este parámetro debe poder “*identificar y registrar todas las operaciones válidas, proporcionar una descripción oportuna de las transacciones para que puedan clasificarse, medir apropiadamente las transacciones registradas y registrar las transacciones en el ejercicio contable que corresponde*”.

Atendiendo a la posición de Rodrigo Estupiñan⁵² este aspecto del sistema COSO, es de vital importancia porque “*para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna*”.

La información y la comunicación en las organizaciones son la base fundamental en el éxito de las mismas, debido a que cualquier decisión a tomar va a depender de cómo esté registrada y estructurada la información de las transacciones que en ella se realizan. Por otra parte, el control que se ejerza sobre la información, es parte primordial para la eficacia de las operaciones, por tal motivo la misma debe ser identificada, registrada, capturada y comunicada a todos los miembros de la organización, de manera clara, precisa y oportuna, de tal manera que cada miembro pueda cumplir con las responsabilidades designadas según sus funciones.

Finalmente, el Monitoreo como último componente dentro del Modelo COSO es conceptualizado por Reding f; Paul Sobel; Anderson Urton; y Otros⁵³ de la siguiente manera:

Supervisión: Los sistemas de control interno deben supervisarse, lo cual un proceso que evalúa la calidad del desempeño de l sistema durante el transcurso del tiempo. Se logra a través de actividades continuas de supervisión, evaluaciones periódicas separadas, o de una combinación de ambas.

Este concepto es reafirmado según lo expresado por Rodrigo Estupiñan⁵⁴, quien indica que:

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control... Esta evaluación puede llevarse a

⁵¹ *Auditoría Financiera*. Barquisimeto. Estado Lara. Ed..., op. cit., p 28

⁵² *Control Interno y Fraudes*. Colombia. ECOE..., op cit., p 30

⁵³ *Auditoría Interna Integral*. México. Segunda Edición. International Thompson Editores. 2002, p.5-15.

⁵⁴ *Control Interno y Fraudes*. Colombia. ECOE..., op. cit., p 34

cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la Organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

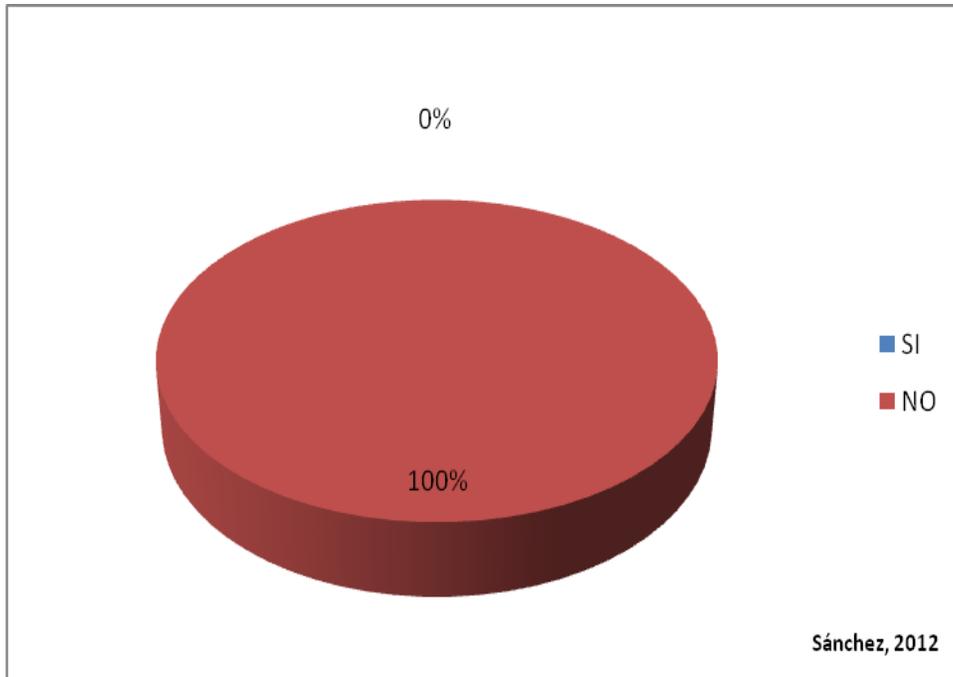
Este apartado también hace referencia a la evaluación de cada uno de los controles, aplicados a las distintas actividades que se ejecutan en la organización, esto responde a la dinámica de las entidades que están en constante actualización de los procesos, por tal motivo resulta imprescindible que se establezcan mecanismos de supervisión y monitoreo de dichos controles, los cuales se pueden realizar en cualquier etapa de los procesos, y los pueden efectuar personal adscrito a las organizaciones ya sean o no responsables de los indicados procesos, o personal que no pertenezca a estas entidades pero que conozcan el desenvolvimiento de las mismas.

En definitiva de esta etapa que representa el mecanismo de evaluación del control interno, va a depender mucho el éxito del mismo, pues es solo sabiendo como esta funcionando dicho control, podrá conocerse su eficacia, por lo que también requerirá que personal capacitado lo evalúe de forma adecuada y oportuna.

Conocidos estos términos, la muestra evaluada obtuvo los siguientes resultados referentes a estos componentes.

Ítem N° 19: ¿El sistema del Banco que usted utiliza, le indica a través de alertas, o recordatorios los posibles errores que debiera tener en cuenta al momento de ejecutar sus actividades?

Grafico N° 19: Alertas del Sistema

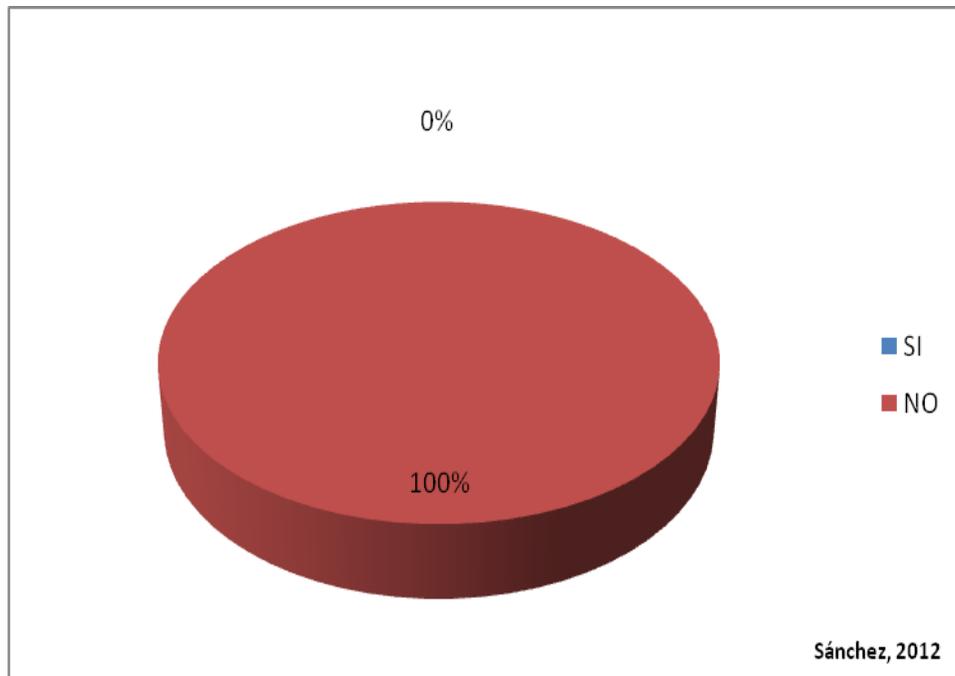


Si bien es cierto que la institución financiera mantiene actualizado a su personal, a través del envío de información en materia de la prevención de LC/FT, como se evidenciará mas adelante, también es válido argumentar que este resultado representa una debilidad que debe ser mejorada por la organización, a fin de establecer mecanismos que funcionen simultáneamente con las actividades que se ejecutan, de manera que mejoren los sistemas de información del Banco Sofitasa, es decir se deben prever estrategias que le recuerden a los cajeros y promotoras las precauciones que deben tener en cuenta al momento de realizar una transacción, u ofrecer o vender cualquiera de los productos que el Banco Sofitasa ofrece.

A través de estas herramientas a implementar se lograría tener un personal más atento al momento de recibir y/o entrevistar a los clientes.

Ítem N° 20: ¿Cuándo la Gerencia de Auditoria lo evalúa en materia de Prevención de LC/FT conoce todo el tiempo los resultados de la evaluación?

Grafico N° 20: Información de Auditoría Interna.



Parte de lo que conforma la comunicación y el monitoreo de las actividades del control interno, está presente en este ítem. Entonces, cuando el personal expresa que no conoce los resultados de las evaluaciones que le practica la Gerencia de Auditoria acerca de los temas relacionados con LC/FT, hace que no se sienta el control y supervisión que se debe tener al respecto, es decir por una parte falla la comunicación en este aspecto y no se evidencia entonces monitoreo o seguimiento, para dar a conocer las debilidades específicas en los temas en donde puede haber fallas, y por otra parte el personal tampoco conoce las fortalezas que posee en estos temas.

En este punto, resulta pertinente también aclarar algunas ideas acerca de lo que significa la auditoria en las organizaciones, debido a que es la única manera de conocer la eficacia del control interno, es por ello que James Cashin, Paul Neuwirth y John Levy⁵⁵, establecieron una definición sobre la auditoría, expresando que es la:

Encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente

⁵⁵ *Enciclopedia de la Auditoria*. Barcelona, España. Océano Centrum, 2a ed. 2001, p. 4.

evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

Por otro lado, el texto de estudio producido por la Universidad Nacional Abierta, titulado Auditoría I⁵⁶: formula este proceso como:

El examen realizado por el auditor, a los estados Financieros de una organización, a través de la aplicación de una serie de procedimientos, sujetos a ciertas pruebas basadas en sólidos conocimientos contables para cerciorarse de que presentan una visión fiel y clara de las transacciones resumidas en el periodo en revisión y poder emitir una opinión imparcial.

Teniendo como referencia los conceptos antes citados, los mismos coinciden en tres ideas principales acerca de lo que significa auditoría. Es un procedimiento de revisión, acerca de los estados financieros de una empresa y que no busca otra cosa sino emitir una opinión fiable basada en evidencia segura y comprobatoria.

Ahora bien, para ampliar lo antes mencionado es necesario tomar en cuenta el término pero desde la concepción de la auditoría interna, en tal sentido, Juan Santillana⁵⁷ plantea la define como: *Una actividad llevada a cabo por la misma organización, empleando su propio personal, por tanto su alcance puede y debe extenderse hacia la revisión conjunta (integral) de los aspectos administrativos operacionales, financieros y el sistema de información en general.*

De igual forma Reding f; Paul Sobel; Anderson Urton; y Otros⁵⁸ definen este tipo de auditoría como:

Una actividad de aseguramiento y consultoría independiente y objetiva destinada a agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos ofreciendo un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Tomando como referencia lo mencionado en los conceptos anteriores, la auditoría interna representa aquella actividad que se realiza dentro de la organización, por su propio personal, y que está destinada a mejorar los distintos procesos que en ésta se realizan, a través de las revisiones que se efectúan que pueden ser integrales, y que abarcan desde los procesos operacionales hasta los

⁵⁶ Auditoría I. Universidad Nacional Abierta. Caracas, Venezuela. Sexta Reimpresión. 1997, p.17.

⁵⁷ Auditoría Interna Integral. México. Segunda Edición. International Thompson Editores. 2002, p.6.

⁵⁸ Auditoría Interna: Servicios de Aseguramiento y Consultoría. EEUU. Instituto de Auditores Internos.IIA. 2009, p. 12.

financieros, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, de manera sistematizada, y ofrecer por medio del asesoramiento, mejoras en lo que se refiere a la administración de los riesgos y el control interno.

Por otra parte, es pertinente mencionar otra clasificación de la auditoría muy relacionada con la auditoría interna, que se denomina Auditoría Operacional. Para ello es válida la información descrita por Juan Santillana⁵⁹, que al respecto describe *“la auditoría operacional como un análisis constructivo que debe llevar a cabo el auditor interno, para coadyuvar en la mejora de las operaciones tendiendo a obtener una mayor rentabilidad de ellas”*. Además este mismo autor⁶⁰ comenta: *“La auditoría operacional infiere familiarizarse con las operaciones y sus problemas, siguiendo con el análisis y evaluación de los controles para asegurarse que son los adecuados en aras de proteger a la institución”*.

De igual manera, James Cashin; Paul Neuwirth y John Levy⁶¹ definen este tipo de auditoría como: *“Una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una Organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad.”*

Atendiendo a la conceptualizaciones antes mencionadas la Auditoría Operacional u Operativa es una actividad destinada a la evaluación de las operaciones de la empresa, de manera sistemática, que pudiera considerarse como una rama de la Auditoría Interna; no obstante, ella está enfocada primordialmente a verificar si están cumpliendo con las normas y políticas de la organización, utilizando para ello los recursos de manera eficaz y eficiente, por lo que analiza los sistemas internos, los procedimientos administrativos y la forma como se realiza el trabajo.

Finalmente, se puede decir que la auditoría interna se enfoca más a la evaluación de la parte contable y financiera de la empresa, mientras que la auditoría operativa está dirigida a determinar la eficacia de los procedimientos de

⁵⁹ *Auditoría Interna Integral*. México. Segunda Edición. International Thompson Editores. 2002, p.137.

⁶⁰ *Auditoría Interna Integral*. México. Segunda Ed..., p.137

⁶¹ *Enciclopedia de la Auditoría*. Barcelona, España. Océano..., op, cit., p. 10.

una operación y de los controles internos, de igual manera, busca conocer el desempeño de los empleados, en el funcionamiento de una organización, a través de los procesos que realizan por estas razones pudiera decirse que es una auditoria de mayor alcance.

En otro orden de ideas, y para seguir con el análisis de este caso de estudio, es oportuno dejar claro ciertos términos que están referidos a las actividades que se dan en las organizaciones en materia de educación a su recurso humano. Por consiguiente, el Banco Sofitasa mantiene como política proporcionar la capacitación de su recurso humano, atendiendo a las necesidades de los puestos de trabajo o del mismo Banco.

Por lo antes expresado, resulta importante explicar dos términos relacionados con este proceso educativo, en primer lugar se encuentra el adiestramiento o entrenamiento, que está definido por el sitio web el prisma⁶² como la:

Acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del colaborador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, preponderantemente físico, desde este punto de vista se imparte a colaboradores operativos u obreros para el uso de maquinas y equipos. En un caso extremo, el adiestramiento consiste en sólo unas pocas horas o minutos de enseñanza por el jefe inmediato que se limita a darle a los colaboradores un bosquejo esquematizado de cómo debe operar en su puesto de trabajo (por ejemplo operar una máquina).

Otros de los conceptos de este proceso es el indicado por Idalberto Chiavenato⁶³, quien expone que el entrenamiento es: *un proceso educacional a corto plazo, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades... implica la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización.*

Expuesto lo anterior, se puede inferir que el adiestramiento o entrenamiento de personal, es un proceso corto de enseñanza destinado al aprendizaje de una actividad específica por lo general relacionado con actividades físicas como por

⁶² http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/ [Consulta: 2012, Febrero 17].

⁶³ *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial McGraw-Hill. 2001. p. 40.

ejemplo operar un maquina, o también aprendizaje de aptitudes o habilidades, para ayudar al logro de los objetivos de la organización.

De igual manera, el proceso denominado capacitación, es conceptualizado por el autor⁶⁴ antes mencionado así:

Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, en los aspectos técnicos del trabajo. Fomentando e incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se imparte generalmente a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual, preparándolos para desempeñarse eficientemente; en síntesis podemos afirmar que toda empresa o institución debe orientar la capacitación para la calidad y la productividad.

En síntesis, estos conceptos definen un poco lo que debe representa cada una de las etapas del hombre en su desarrollo profesional, en este caso específico, corresponde analizar lo concerniente a la capacitación de los empleados en una organización, que según lo expresado anteriormente, esta relacionado con las herramientas y conocimientos que dichas organizaciones le brindan a los mismos con el objetivo de fin a afianzar los procesos que se realizan. Por ende, éste debe ser un aprendizaje que va simultáneamente con la realización de sus actividades (capacitación-experiencia) por lo que tiende a promover las acciones que permiten cumplir con los objetivos y metas propuestos por las instituciones, a su vez que mejora el grado de profesionalización de cada uno de los empleados, por lo que debe enfocarse a cada uno de los niveles existentes en las mencionadas organizaciones.

Por lo antes expuesto, es interesante mencionar lo que establece acerca de estos términos Jaime Maristany⁶⁵: *“...hay interés en el desarrollo personal, ya que es la esencia de lo que la empresa busca aplicando procesos de mejora y entrenamiento permanente para poder estar por lo menos al día con las novedades de la actividad”*.

⁶⁴ *Administración de Recursos Humanos*. México. Ed..., op.cit., p. 41

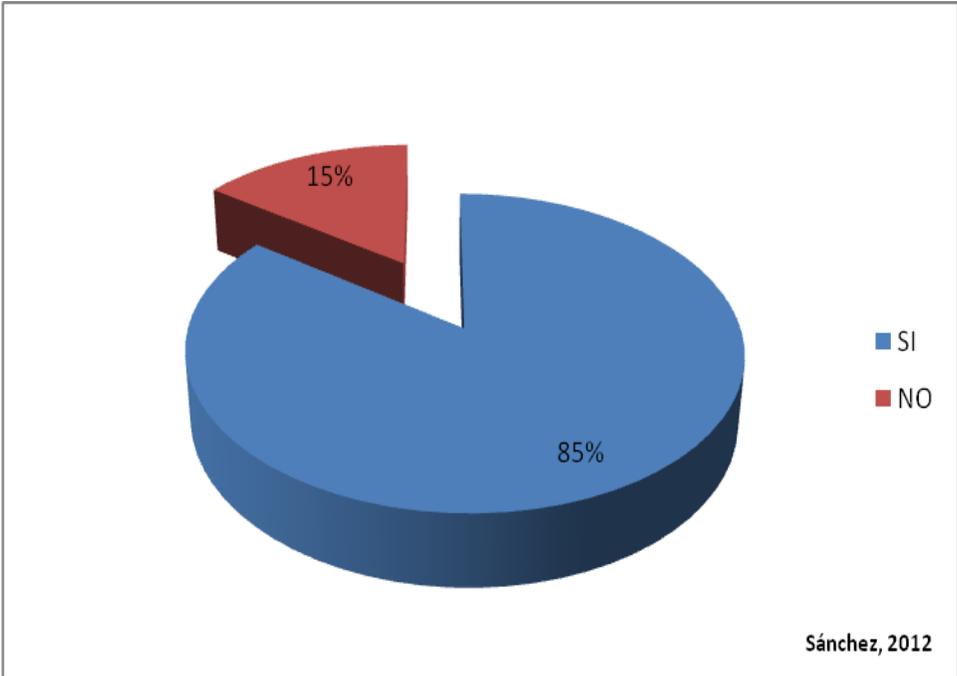
⁶⁵ *Administración de Recursos Humanos*. Perú. Pearson Education S.A. 2000. p. 253.

Es así como a través de estas dos practicas, se afianzan muchas de las actividades, destinadas al mejoramiento de las funciones realizadas por los empleados de las organizaciones.

Por lo antes explicado se muestra a continuación los ítems que evaluaron esta materia.

Ítem N° 21: ¿Indique si al momento de su ingreso recibió adiestramiento referente a las políticas, normas y procedimientos para la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo?

Grafico N° 21: Capacitación y Adiestramiento.

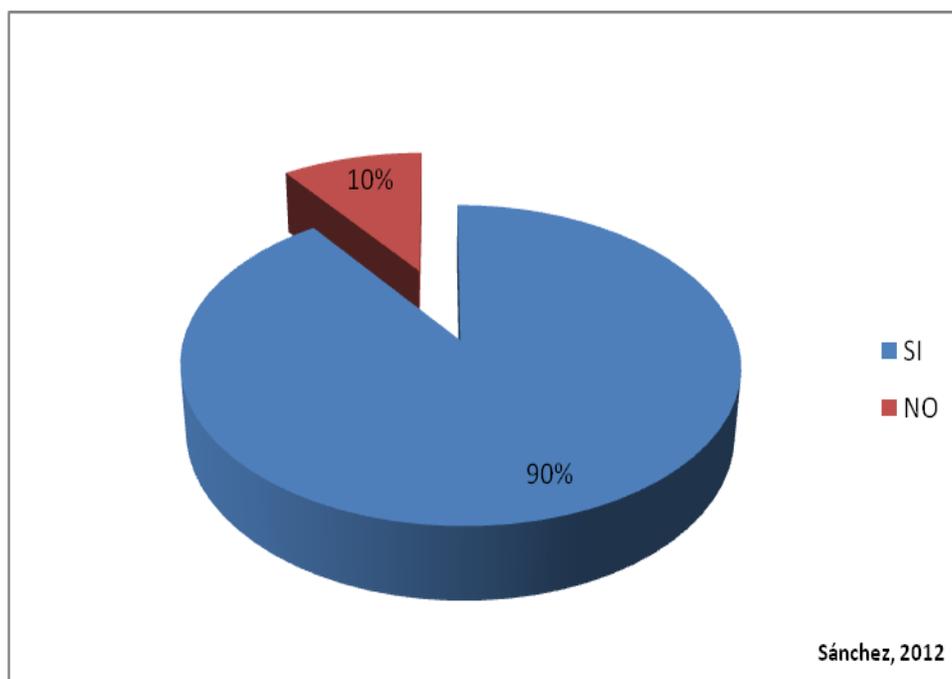


Esta pregunta además de evidenciar el cumplimiento de lo que exige la normativa en relación a la inducción inicial que deben dar los sujetos obligados (bancos) a sus empleados, evalúa de igual manera si los empleados están siendo adiestrados y/o capacitados. El 80% del personal revisado respondió que sí había recibido inducción inicial, lo que demuestra el esfuerzo de la Institución por la

búsqueda de la calidad en lo que se refiere a la educación y preparación de su personal, para que al momento de encontrarse frente a una amenaza producto alguna actividad delictiva, llámese legitimación de capitales o financiamiento al terrorismo, posea las herramientas para que pueda defenderse y defender al banco de la manera más efectiva, sin que signifique un riesgo para este o para la organización.

Ítem N° 22: ¿Recibe con frecuencia información con relación a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo, tales como: Nuevas Técnicas de Legitimación, Nuevas Regulaciones, Artículos de Prensa u otros medios de comunicación?

Grafico N° 22: Información de Actualización en Materia de LC/FT.



Teniendo en cuenta este resultado y para complementar el anterior, se refleja que la Institución en el aspecto de mantener a sus empleados actualizados en materia de la administración de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT, ha sido bastante eficiente, debido a que el personal ha respondido en un

porcentaje bastante alto que recibe constantemente información por varios medios, o de varias clases acerca de estos aspectos.

Esto significa una fortaleza para la empresa debido a que las actividades de actualización de conocimientos a su personal, forman parte de la capacitación mencionada en párrafos anteriores. Para reforzar este procedimiento la Institución debe establecer mecanismos, a fin de determinar si la información entregada está siendo verdaderamente internalizada y concienciada por sus empleados en cada una de sus actividades cotidianas dentro de la organización, claro está, que en parte este caso de estudio ha coadyuvado a verificar lo planteado.

Por último, dentro de todas las organizaciones los empleados en cualquier nivel, y en cualquier actividad que efectúan deben recibir algún tipo de reconocimiento o reprimenda por éstas, lo cual forma parte del quehacer diario en cualquier empresa, debido que mejora la eficiencia y productividad, y por otra parte permite realizar un análisis personal de cada miembro, para conocer en qué aspecto pudiera estar fallando. En tal sentido existe un sistema de recompensas y castigos que se fundamenta en tres principios concebidos por Idalberto Chiavenato⁶⁶ que son: *1.-Retroalimentación: refuerzo positivo del comportamiento deseado. 2.- Concatenación de las recompensas y de los castigos con los resultados esperados. 3.- Concatenación de las recompensas y de los castigos con una concepción amplia del cargo.*

Es por lo antes explicado que toda empresa debe poseer una política de incentivos y castigos equilibrada, que haga que su personal se interese con mayor proporción en las actividades que ejecuta, pero siempre cuidando que los intereses de la organización, y los intereses personales sean equitativamente satisfechos, en un ambiente laboral donde todos los participantes ganen, y no se convierta en una disputa para solo obtener el beneficio o no recibir el castigo por la actividad ejecutada.

⁶⁶ *Administración de Recursos Humanos*. México. Ed..., op.cit., (s.p)

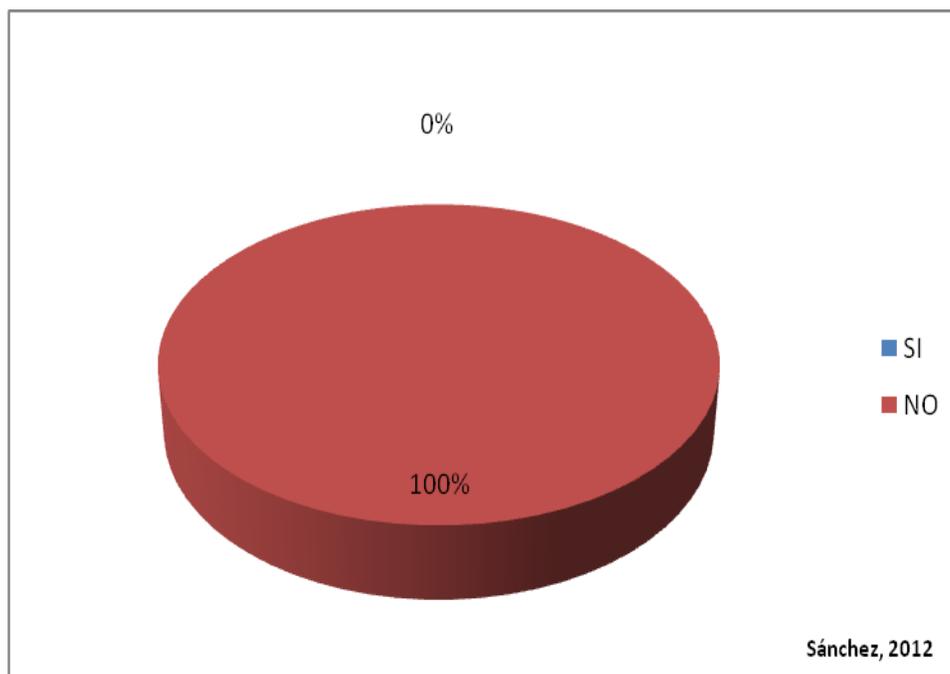
Es así como resulta interesante exponer lo que Idalberto Chiavenato⁶⁷ explica sobre los incentivos los cuales son:

La recompensa o incentivo es alguna gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización (decisión de participar) y, una vez en la organización, contribuyen con tiempo, esfuerzo u otros recursos válidos (decisión de producir). Cualquiera que sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, es fundamental mantener el equilibrio incentivos/contribuciones.

Basado en lo planteado, se presentó el siguiente planteamiento:

Ítem N° 23: ¿Cree usted que es reconocido por parte de la Institución el esfuerzo por mantenerse actualizado en materia de LC/FT?

Gráfico N° 23: Reconocimiento del aprendizaje en materia de LC/FT.



La totalidad de los empleados encuestados de las Agencias analizadas, no ven que sus esfuerzos por mantenerse actualizados en materia de la administración de los riesgos relacionados con los delitos relacionados con LC/FT, estén siendo reconocidos por la Institución, además de este resultado se infiere que la empresa no posee un plan de reconocimiento para ofrecer al empleado las ventajas de

⁶⁷ *Administración de Recursos Humanos*. México. Ed..., op. cit., (s.p)

estar actualizado en esta materia, que en definitiva van en primer lugar a favor de ésta y a su vez de sus trabajadores.

Esto puede representar una desventaja, debido a que el personal de las Agencias se puede sentir desinteresado al observar que solo recibe información y no existe una retroalimentación por parte de la organización donde labora, que incluya planes de beneficios ya sea de tipo monetario estatus funcional o también motivacional, en recompensa por el tiempo y la dedicación que los empleados le brindan a este proceso de aprendizaje, por lo que resulta pertinente mencionar lo expuesto por Armando Pernía⁶⁸:

Nuestros estudios coinciden en que las empresas pueden motivar y comprometer a sus empleados con dos tipos de remuneración: el salario económico y la remuneración emocional, derivado este último, de la satisfacción que las personas puedan sentir con el desarrollo profesional en el puesto de trabajo.

Por otra parte, continuando el análisis de este resultado se infiere que los empleados podrían pensar que el Banco solo ofrece la capacitación para dar cumplimiento a la Ley, y no por otorgarla de manera integral, (Profesional-Personal).

⁶⁸ *El Capital Humano*. Caracas. Gerente. N° 232 Marzo. 2007. (s.p)

CAPÍTULO III

Estrategias para la alta Gerencia que mejoran el conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT.

Una vez conocidos y analizados los resultados obtenidos en la evaluación que midió el conocimiento de los cajeros y promotoras en materia de la prevención de los delitos relacionados con las actividades de LC/FT, se pueden inferir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que poseen estas agencias y por ende, la institución financiera, con el propósito de lograr en este personal más eficiencia y eficacia en las labores que desarrollan; además de proteger al Banco Sofitasa de las consecuencias legales, al servir como mecanismo para cualquier operación o acción relacionada con LC/FT. En virtud de lo señalado, se presentan los siguientes indicadores:

Cuadro N° 2 Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Conocimiento en algunos aspectos sobre la materia de LC/FT, específicamente en las técnicas, clases de clientes y tipos de operaciones que dan origen a actos ilícitos.	Prioridad en la planificación de la administración central del banco por la zona geográfica, debido a que deben estar en primer lugar para cualquier actualización, adiestramiento o capacitación en la materia.	Desconocimiento de una parte de la materia de LC/FT, referida a las etapas en el proceso de legitimar capitales, e identificación de las señales de alerta.	Zona Fronteriza, por ende mayor número de transacciones y variedad en cuanto a tipos de operaciones.
Conocimiento del principal referente legal vigente en materia de LC/FT.	En Marzo de 2010 el Estado venezolano, promulga las "Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por esta Superintendencia"	Poca claridad en la tipificación de los riesgos a que están expuestas las instituciones financieras,	Diferencial cambiario, entre los dos países que puede producir negocios ilícitos.
Claridad en algunas actividades de control		Deficiencias para reconocer las	Mayores exigencias del Estado para la banca, que

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
interno como: informar sobre el adiestramiento en materia de prevención de LC/FT, y como enfrentarse ante situaciones anormales referidas a las operaciones de los clientes		responsabilidades de sus cargos, además el sistema utilizado por el Banco no ofrece ciertas alertas, para detectar operaciones delictivas.	desvían la atención en materia de LC/FT.
La institución ha proporcionado inducción inicial y mantiene actualizado a su personal en la materia de LC/FT.		Un porcentaje significativo del personal tiene un grado de instrucción a nivel de bachillerato.	
Tiempo de servicio: 65% del personal de las agencias, posee entre uno y cinco años y algunos más de cinco en el mismo.		No hay reconocimiento y también hay falta de comunicación ante los esfuerzos por mantenerse actualizados en todo lo referente a la LC/FT.	

En virtud de los factores antes mencionados, es necesario determinar unas estrategias que estén dirigidas a las unidades del Banco encargadas de la administración sobre LC/FT, con el objetivo de lograr avances en cuanto al nivel de conocimiento en los cajeros y promotoras de las Agencias analizadas. En tal sentido se presentan las siguientes:

1. Mantener el nivel de conocimiento consolidado en la materia analizada, debido a que son agencias que se encuentran en zonas de interés primario, para ello se puede:
 - Poseer un archivo histórico de los resultados en cada evaluación a fin de realizar análisis comparativos y pronósticos con los mismos.
 - Realizar encuestas dirigidas a la calidad de la información que se envía a los cajeros y promotoras para conocer su efectividad y poder mejorarla.

- Comunicar a los gerentes de las agencias evaluadas cuáles son las fortalezas que posee su personal en esta materia, con el propósito de que estos funcionarios afiancen la confianza en los empleados aventajados.
2. Mejoras en las deficiencias encontradas para perfeccionar el entendimiento en la materia analizada, con las siguientes actividades:
- Realizar análisis más periódicos que midan el conocimiento en el tema de LC/FT, para ello, es necesario dividirlo en secciones, por pruebas, para evitar confusiones.
 - Encontrar puntos de interés entre el personal para hacer más interesante y motivadora la materia analizada.
 - Realizar encuentros de empleados por perfiles de cargos, para compartir experiencias y casos relacionados con delitos de LC/FT.
 - Aprovechar el marco legal cambiante de las leyes, para hacer de esta oportunidad, una manera de hablar del mismo tema pero bajo otras visiones como por ejemplo: la administración de los riesgos y el financiamiento al terrorismo.
3. Los gerentes de las agencias analizadas, deben comunicar a la directiva de la institución, la necesidad de comenzar a pensar en políticas de reconocimiento al empleado, para que se interese en aplicar diariamente todo lo concerniente a la prevención de LC/FT, pues las zonas geográficas donde se encuentran las agencias, pueden ser más susceptibles a actos de sobornos, amenazas, ofertas ilegales entre otros factores por los delincuentes, pudiendo considerar:
- Remuneraciones en ingresos monetarios, ascensos de cargos, bonificaciones, reconocimientos por escrito, proporcionales al cumplimiento de las normas.
 - Participación de cursos, seminarios y congresos nacionales o internacionales relacionados con el tema.

- Posibilidad de ser entes multiplicadores en la enseñanza de estos temas al personal de las demás agencias.
 - Gestionar con la Gerencia de Auditoría Interna del Banco, para que periódicamente comunique los resultados de evaluaciones practicadas en materia de LC/FT.
 - El Banco puede idear maneras de adecuar sus sistemas para cuando se presenten ciertas operaciones, los mismos puedan dar alertas recordando a los cajeros y promotoras el procedimiento legal y administrativo indicado. Estas agencias pueden servir como grupo piloto, para comenzar este tipo de procedimientos.
4. La ubicación de las agencias San Antonio del Táchira y Ureña en la Frontera Colombo-Venezolana, franja limítrofe más viva de Latinoamérica, incrementa el volumen de transacciones y dinero que se maneja en estas unidades de negocios. Por ende, se pueden encontrar un sin número de posibles señales de alertas, operaciones sospechosas, inusuales, clientes ocasionales, entre otros factores determinantes en la LC/FT, basado en ello, la alta gerencia debe considerar estas situaciones para:
- Llevar un archivo histórico de casos ocurridos en esta zona, apoyándose en los órganos de seguridad del estado, y otras Instituciones Financieras ubicadas en ésta área geográfica, para darlos a conocer en dichas agencias, y puedan servir de referencia, y así mejorar el nivel general de entendimiento en materia de LC/FT.
 - Existen más agencias ubicadas en otras zonas fronterizas del país, a quienes sería muy útil este tipo de información, por lo que es importante que entre éstas unidades de negocios, haya el intercambio de esta materia.
 - Aprovechar el resultado referido a que el 65% de los empleados pertenecientes a las agencias analizadas, poseen entre uno y cinco años y mas de cinco años en los cargos ocupados, muy probablemente son residentes de la zona cercana a dichas agencias,

para que con la experiencia y el conocimiento que poseen, brinden a la institución financiera alternativas de mejoramiento en la prevención de LC/FT, a través de encuestas dirigidas a conocer las ideas que posean al respecto.

5. Unas de las prioridades que la alta gerencia del banco debe abordar es la creación de una cultura de riesgos en las agencias analizadas, por ende puede:

- Tomar ventaja acerca de todas las operaciones que en los actuales momentos se pueden realizar, con el ventajismo de de diferencial cambiario que ocurre entre Venezuela - Colombia, y adicionando la ubicación de estas sucursales, para diseñar una campaña de educación a los empleados, que explique cómo están propensas las instituciones financieras, a los riesgos derivados de estas actividades y el cúmulo de consecuencias que pueden acarrear.
- Comunicar a sus empleados en función al cargo que poseen, específicamente, cajeros y promotoras, la responsabilidad implícita en función a las actividades que realizan y los riesgos a que están sometidos individualmente. Esto se logra a través de recordatorios verbales, por parte de los funcionarios de las agencias, aclaratorias periódicas a través de los sistemas de información, entre otras actividades.

6. La alta gerencia de la institución no debe descuidar ninguna área en la prevención de la LC/FT, es por ello que puede ajustar parte de sus políticas de inducción y capacitación con la progresiva intervención del Estado hacia la banca, por lo que puede realizar lo siguiente:

- Promover acciones destinadas al cumplimiento de las normas exigidas por el Estado, pero relacionándolas con aquellas que pertenezcan a prevención de LC/FT.
- Las obligaciones del Estado venezolano abarcan progresivamente diversas áreas del conocimiento, debido a que se debe cumplir con

una serie de requisitos, reportes, entre otras exigencias, basado en ello, se puede exhortar a los empleados a través de campañas informativas para que busquen el mejoramiento profesional, con el fin de superar el grado de instrucción a nivel del bachillerato, elevando el nivel de calidad de las operaciones en las agencias.

- Planificar reuniones con el personal analizado para conocer cómo las exigencias del Estado venezolano afectan la atención y el cumplimiento de las normas relativas a la prevención de LC/FT, para tomar las acciones necesarias y lograr un equilibrio entre ambos casos.

CONCLUSIONES

Es preciso terminar esta investigación con algunas precisiones relevantes, producto de los análisis realizados con los resultados hallados, para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

En primer lugar, es válido acotar que el nivel de conocimiento en la materia objeto de estudio, se puede calificar como medio, en virtud de que las respuestas obtenidas no fueron en su totalidad satisfactorias; por lo que se puede inferir que el personal empleado en las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira, específicamente cajeros y promotoras, están de igual manera medianamente actualizados en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT. No obstante, es importante resaltar que éstos empleados no tienen clara la tipología de los riesgos a que están expuestas las instituciones financieras.

En segundo lugar se menciona lo referente a los factores críticos, que determinaron el conocimiento evaluado, y describieron la situación actual, los cuales estuvieron representados por el control interno y la capacitación, de donde se dedujo que el personal empleado integrado por cajeros y promotoras, conocen en su mayoría las actividades de control, lo que ayuda a impedir que negocios ilícitos se hagan a través del banco, no obstante se hallaron algunas deficiencias que deben ser subsanadas, como por ejemplo: que los empleados no posean claro algunas funciones de los cargos existentes en las agencias, deficiencias en los sistemas de información, falta de algunas actividades de supervisión, entre otras.

Por último, se evidenció que según los resultados obtenidos, falta una política de reforzamiento a nivel de reconocimientos, para incrementar la efectividad del aprendizaje en la materia de LC/FT.

Por lo antes expuesto, se determinaron estrategias dirigidas a la alta gerencia de la institución, a fin de coadyuvar a mejorar la situación, tomando como referencia las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas surgidas y expuestas en éste trabajo investigativo.

RECOMENDACIONES

Aunque en el desarrollo del proceso investigativo se plantearon distintas indicaciones, es importante reiterarlas con el propósito de mejorar las deficiencias encontradas, a fin de proteger a la institución financiera, específicamente en el caso de las agencias San Antonio del Táchira y Ureña, de los delitos relacionados con LC/FT, por tal razón, el Banco Sofitasa debe procurar tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Inicialmente, debe seguir manteniendo actualizado a su personal en esta materia, con los medios utilizados; sin embargo, es necesario que tome en cuenta las estrategias que se formularon en el capítulo III, tomando además como referencia los perfiles de su personal, con el fin de atacar las fallas, de tal manera que no existan confusiones ni desconocimiento de los distintos términos relacionados con la materia objeto de estudio, para con ello mejorar la situación actual antes descrita.
- Por otra parte, la institución financiera deberá idearse estrategias de capacitación para su personal, con el propósito de aclarar los riesgos a los que están expuestos dichos entes, por las actividades que ejecutan, y que a su vez ellos puedan aportar con su trabajo las medidas necesarias para mitigar las violaciones a la norma.
- Adicionalmente, no debe descuidar ninguna acción que perjudique su control interno, en tal sentido debe mejorar su evaluación ya sea mediante el método COSO u otro afín, y de esta manera fortalecerlo, además es importante recomendar que se revisen los sistemas de información existentes para adecuarlo a las exigencias del quehacer diario, con el fin lograr efectividad, es decir que en todo momento, sirvan a los empleados en la lucha que libran contra los delincuentes que intentan limpiar su dinero sucio.
- Por último y para reforzar su política de capacitación y adiestramiento es necesario que la alta gerencia, considere ejemplos de otras empresas exitosas, como modelo para concebir ideas que vayan dirigidas al reconocimiento de la dedicación y el empeño que ponen cada uno de sus

empleados en esta materia objeto de estudio, ya que un personal involucrado en los objetivos de la organización y reconocido por su labor, podrá mejorar su sentido de pertenencia y ayudará seguramente a cuidar el patrimonio de la empresa, porque siente correspondencia ante la labor perfectamente cumplida.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Legitimación de Capitales: Es la legalización de dinero proveniente del narcotráfico, terrorismo y de otras actividades criminales, que buscan entrar en el sistema financiero nacional o internacional, a través de depósitos, colocaciones, transferencias, participaciones o inversiones realizadas por clientes naturales o jurídicos. Utilizando el sistema bancario, pretenden ocultar el origen de fondos provenientes de estos negocios ilícitos, dándoles apariencia de legalidad".

Financiamiento al Terrorismo: Son todas aquellas actividades destinadas a promover, gestionar y ayudar a grupos armados que se encuentran fuera de la Ley, y que auspician actos de tipo de terrorista.

Auditoria: Es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

Leyes: Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Prevención y Control: Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Recurso Humano: Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

Siglas y abreviaturas

LC/FT: Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, Víctor. *Auditoría Financiera*. Jurídicas Rincón CA. Barquisimeto. 2007.

Banco Sofitasa. Banco Universal CA. *Manual M-056 "Manual de Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo"*. Banco Sofitasa Banco Universal CA. Táchira. 2001.

Balestrini, Mirian. *Como elaborar un Proyecto de Investigación*. Servicio Editorial Consultores y Asociados. Caracas. 1998.

Bavaresco de P, Aura, *Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Editorial LUZ. Maracaibo. 2001.

Cano Castaño, Miguel. *Modalidades de Lavado de Dinero y Activos*. Ecoe. Bogotá. 2002.

Cashin James, Neuwirth Paul y Levy John. *Enciclopedia de la Auditoria* 2a edición, Océano Centrum. Barcelona. España. 1986.

Castañeda, Juan; De la Torre, María; Moran, José; y Lara, Luz. *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill. México. 2005.

Castellanos, Gladys; Rietbroek, Saskia; Hartmann Gabrielle; y otros. *Guía de Estudio para el Examen de Certificación CAMS*. Cuarta edición. Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero ACAMS. Florida. 2007.

Chiavenato Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mcgraw-Hill. México. 2001.

Chacón, Leni. *La Legitimación de Capitales en Venezuela*. Trabajo de Ascenso para ascender a la categoría de Agregado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Barinas. 2009.

Claret Veliz, Arnoldo. *Tutores y Tesistas Exitosos*. Sexta Edición. Grupo Impregráfica CA. Caracas. 2010.

Defliese, Philip; Jaenicke; Henry; y otros. *Auditoria Montgomery*. EDITORIAL Limusa SA. México. 2000.

De Lara Haro, Alfonso. *Medición y Control de Riesgos Financieros*. Limusa Noriega Editores. México. 2003.

Estupiñan Rodrigo. *Control Interno y Fraudes*. Ecoe Ediciones. Bogotá. 2003.

Hernández, Roberto. *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc.Graw Hill. México. 2002.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/ [Consulta: 2012, Febrero 17].

<http://www.guia.com.ve/noticias/?id=24242>. [Consulta: 2011, abril 09]

<http://www.santander.com> [Consulta: 2011 Marzo10].

<http://www.uiaf@uiaf.gov.co>. [Consulta: 2011 Enero 15]

<http://web.sofitasa.com> [Consulta: 2012 Marzo 15]

Hurtado, Iván y Toro, Josefina. *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. 2da. Edición. Editorial Caracas. Caracas. 1998.

Maristany Jaime. *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Education. S.A. Perú. 2000.

Méndez, Carlos. *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Ediciones Limusa. México. 2008.

Moreno Pampin, Joaquín. *Prevención de Legitimación de Capitales*. <http://rrmlegal.com/es/blog/6/prevencion-de-legitimacion-de-capitales> [Consulta: 2011, Enero 31].

Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos. Resolución 136.03, publicada en la Gaceta Oficial 37.703 de fecha 29 de Mayo de 2003.

Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Resolución 119.10, publicada en la Gaceta Oficial 39.388, de fecha 08 de Marzo de 2010.

Pernía Armando. *El Capital Humano*. Gerente. N° 232. Caracas. Marzo. 2007.

Ramos, Ana. *La Prevención del Lavado del Dinero y su incidencia en las Instituciones del Sistema Financiero Nacional*.

<http://www.docstoc.com/docs/28600405/%E2%80%99CLA-PREVENCIIN-DEL-LAVADO-DE-DINERO-Y-SU-INCIDENCIAnoticias/?id=24242> [Consulta: 2011, marzo 20].

Reding, Kurt; Sobel, Paul; Urton Anderson; y otros. *Auditoría Interna: Servicios de Aseguramiento y Consultoría*. Instituto de Auditores Internos. IIA. EEUU. 2009.

Sabino Carlos. *El Proceso de Investigación*. Editorial Pampano. Caracas. 2000.

Santillana González, Juan. *Auditoría Interna Integral*. Segunda Edición. International Thompson Editores. México. 2002.

Tamayo y Tamayo, Mario. *Proceso de la Investigación Científica*. Ediciones Limusa. México. 2004.

Universidad Nacional Abierta. *Auditoría I*. Sexta Reimpresión. Caracas. 1997.

ANEXOS

Anexo A



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Estimado Empleado:

El presente cuestionario está dirigido a los **CAJEROS MÚLTIPLES Y PROMOTORAS** del Banco Sofitasa pertenecientes a las agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira, diseñado para indagar acerca del conocimiento que usted posee sobre la normativa establecida para minimizar el riesgo de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo, objeto de estudio de la investigación titulada: **NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO EN CAJEROS MÚLTIPLES Y PROMOTORAS. CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

Se le agradece su colaboración, tomando en cuenta que la información aquí suministrada será tratada con estricta confidencialidad y solo para fines académicos, por lo que se espera la mayor objetividad en el suministro de las respuestas.

INSTRUCCIONES:

1. Observe detenidamente que el cuestionario que ha continuación se le presenta consta de varias secciones, que deberán responder según el cargo que ocupan, por tal motivo **SOLO** deben contestar las secciones que le corresponden según su cargo en la Agencia es decir: cajero o personal de plataforma (Promotores)

2. Lea detenidamente cada una de las preguntas que se presentan a continuación. Marque con una equis (X) la respuesta que sustente su criterio De su sinceridad dependen los resultados de la investigación.
3. **No** identifique el cuestionario.
4. Seleccione solo una respuesta
5. En caso de duda consulte al encuestador

PREGUNTAS	Respuestas	
Perfil del encuestado: CAJEROS MULTIPLES Y PROMOTORAS		
1. ¿Cual es su nivel de estudios?	a	Bachiller
	b	TSU
	c	Universitario
	d	Postgrado
2. ¿Cuanto es el tiempo de graduado?	a	Hasta 1 año
	b	Entre 1 y 5 años
	c	Mas de 5 años
3. ¿Agencia en la cual trabaja?	a	San Antonio
	b	Ureña
4. ¿Qué Cargo Ocupa?	a	Cajero
	b	Promotores
5. ¿Cuál es la antigüedad en el cargo?	a	Hasta 1 año
	b	Entre 1 y 5 años
	c	Mas de 5 años
6. ¿Sexo?	a	Masculino
	b	Femenino

Legitimación de Capitales y Financiación al Terrorismo

7. Procesamiento: ¿Es una Técnica de Legitimación de Capitales?	a	Si
	b	No
8. ¿Usted considera que –la estructuración; las -Empresas de Fachada; y el – Contrabando de Divisas, son técnicas utilizadas para legitimar capitales?	a	Si
	b	No
9. ¿Según su opinión una Señal de alerta la representan aquellos clientes con edad menor o igual a 18 años, con promedios altos en sus cuentas?	a	Si
	b	No
10. ¿Una Operación no convencional, es aquella que no está de acuerdo o en consonancia con los precedentes, costumbres o uso bancario y que no se ajusta a los procedimientos requeridos en esa clase de operaciones. Esta categoría también se puede aplicar cuando se comprenda que toda operación bancaria está integrada por un conjunto de fases, y se omite una o varias de ellas, o se sigue un procedimiento no establecido regularmente por la Institución?	a	Si
	b	No
11. ¿Usted denomina Cliente Usual: a toda persona natural o jurídica que mantenga relación con una determinada Institución Financiera a través de uno o más de los productos?	a	Si
	b	No

Riesgos Relacionados con LC/FT

12. ¿El Riesgo Legal Es aquel que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún otro modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos, para cumplir sus obligaciones en y fuera del balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas?	a	Si
	b	No

Resolución 119.10

13. ¿Cree usted que la Resolución 119.10 Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo Aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario?	a	Si
	b	No
14. ¿Los accionistas, directivos, funcionarios y empleados del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., podrán advertir a los clientes que se han realizado averiguaciones o notificado a las autoridades de actividades que puedan sospecharse de estar relacionadas con la Legitimación de Capitales?	a	Si
	b	No

Control Interno

15. ¿Ha firmado la “Declaración de Conocimiento” en la que se declara haber recibido información y adiestramiento sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales para evitar y minimizar este delito?	a	Si
	b	No
16. ¿Toda Actividad Sospechosa detectada por cualquier funcionario o empleado de la Institución debe ser reportada a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, a través del formulario Reporte de Operaciones?	a	Si
	b	No
17. ¿Del Gerente será la Responsabilidad en la Agencia de garantizar la elaboración de un Expediente del Cliente por cada cuenta aperturada?	a	Si
	b	No
18. ¿Los Cajeros deberán exigir a las personas que realizan operaciones de taquilla, el estampado de la huella dactilar, en los retiros o cheques según sea el caso, cuando su valor sea igual o superior a Bs.F.2.500,00?	a	Si
	b	No
19. ¿El sistema del Banco que usted utiliza, le indica a través de alertas, o recordatorios los posibles errores que debiera tener en cuenta al momento de ejecutar sus actividades?	a	Si
	b	No
20. ¿Cuándo la Gerencia de Auditoria lo evalúa en materia de Prevención de LC/FT conoce todo el tiempo los resultados de la evaluación?	a	Si
	b	No
Capacitación		
21. ¿Indique si al momento de su ingreso recibió inducción referente a las políticas, normas y procedimientos para la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo?	a	Si
	b	No
22. ¿Recibe con frecuencia información con relación a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo, tales como: Nuevas Técnicas de Legitimación, Nuevas Regulaciones, Artículos de Prensa u otros medios de comunicación?	a	Si
	b	No
23. ¿Cree usted que es reconocido por parte de la Institución el esfuerzo por mantenerse actualizado en materia de Prevención en materia de LC/FT?	a	Si
	b	No

**ANEXO B
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO
POR EL JUICIO DEL EXPERTO**



UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA INTEGRAL

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y
FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y PROMOTORAS.
CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

PEDRO ANTONIO SANCHEZ ARAQUE

SAN CRISTOBAL OCTUBRE 2012

**Anexo B
(Validación del instrumento)**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA INTEGRAL**

San Cristóbal, Septiembre de 2012

Estimado Licenciado (a):

Por medio de la presente me dirijo usted, para solicitarle formalmente la validación del Instrumento No. 1 (Cuestionario) que aplicare en la recolección de información para elaborar el Trabajo de Grado que lleva por título:

**NIVEL DE CONOCIMIENTO EN MATERIA DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL Y
FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, EN CAJEROS MÚLTIPLES Y PROMOTORAS.
CASO: BANCO SOFITASA. AÑO 2012.**

Como requisito exigido para optar al Título de Especialista en Auditoria Integral que otorga la Universidad Católica del Táchira.

A tal efecto se elaboro el Instrumento tipo Cuestionario dirigido a los cajeros múltiples y personal de plataforma (promotoras). De antemano gracias por su atención y colaboración.

Atentamente.

Lcdo. Pedro Antonio Sánchez Araque.
CI 10.719.813
Correo Electrónico: heros2002@hotmail.com

Anexo:

Constancia de Validación

Tabla con criterios de evaluación, revisión y validación de los ítems

Cuadro de Operacionalización de variables, donde indica los objetivos.

Instrumento (Cuestionario)

**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA INTEGRAL**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien Suscribe _____ a través de la presente manifiesto que he validado el modelo de Cuestionario: Instrumento No. 1., diseñado por el Lcdo. Pedro Antonio Sánchez Araque, titular de la cédula de identidad, V-10.719.813., participante de la Especialización en Auditoria Integral, de la Universidad Católica del Táchira, cuyo trabajo de grado tiene por objetivo valorar el nivel de conocimiento en materia de Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo LC/FT en los cajeros múltiples y promotoras de las agencias: San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. durante el año 2012.

Certifico que el instrumento presentado reúne las condiciones para ser aplicado satisfactoriamente.

En San Cristóbal a los veinte días del mes de Septiembre de 2012.

**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA INTEGRAL**

DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del Validador: _____

Estudios de Postgrado:

Doctorado: _____

Maestría: _____

Especialización: _____

Universidad(es) donde los obtuvo:

Objetivos del instrumento a validar:

- 1.- Determinar la consistencia interna del instrumento.
- 2.- Identificar la relación indicadores – Ítems

Observaciones sobre el instrumento: _____

**UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TACHIRA
VICERRECTORADO ACADEMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA INTEGRAL**

FORMATO DE VALIDACIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado validador se le agradece tomar en consideración los aspectos formales y de fondo que limitan la consistencia interna del instrumento. En este sentido, se le sugiere seguir los criterios

C: Claridad

P: Pertinencia

R: Redacción

V: Validez Interna (de contenido)

Matriz de análisis de contenido

Marca con X cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.

Item	C	P	R	V	Observaciones Agregue sus Comentarios para mejorar el ítem
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Item	C	P	R	V	Observaciones Agregue sus Comentarios para mejorar el ítem
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables.

Objetivos Específicos	Variable nominal	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Técnicas e Instrumento	Ítems del Cuestionario
Describir la situación actual de los resultados obtenidos en cuanto a conocimientos sobre prevención y control de legitimación de capitales y financiación de terrorismo, por los Cajeros Múltiples y Promotoras de las Agencias San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Banco Sofitasa. Banco Universal C.A. durante el año 2011.	Nivel de conocimiento de prevención y control de LC/FT	Efecto y Consecuencia de la Evaluación referida al nivel de conocimiento de prevención y control de LC/FT efectuada durante la Auditoría Interna a las Agencias.	Teórica	Legitimación de Capitales y Financiación del Terrorismo	Cajero y Promotora	Encuesta, Cuestionario	7; 8; 9; 10; 11.
			Legal	Riesgo			12
				Resolución 119.10			13; 14.
Analizar los factores críticos que inciden en el conocimiento del recurso humano en materia de Prevención y el Control de LC/FT.	Factores Críticos	Son los elementos que condicionan una situación o contribuye a que se obtengan determinados resultados, siendo los causantes de la evolución, transformación o variación y cambios	Auditoría	Control Interno	Cajero y Promotora	Encuesta Cuestionario	15;16;17;18;19 ;20.
				Capacitación; Adiestramiento.			21;22;23.
Determinar estrategias dirigidas a la Alta Gerencia para mejorar o mantener el nivel de conocimiento en materia de Prevención y Control de los delitos relacionados de LC/FT	Estrategias dirigidas a la Alta Gerencia						

